



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Edunvalvonta ammattiyhdistyksessä - Case: Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry

Suomi, Johanna

2014 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Edunvalvonta ammattiyhdistyksessä - Case:
Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry

Suomi Johanna
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2014

Suomi, Johanna

Edunvalvonta ammattiyhdistyksessä - Case: Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry

Vuosi 2014

Sivumäärä 50

Opinnäytetyössä käsiteltiin Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry:n edunvalvontaa ja perehdyttiin yhdistyksen rahoitusalan jäsenten edunvalvonnan eri osa-alueisiin. Tutkimuksen tavoitteena oli saada tietoa yhdistyksen jäsenten edunvalvonnasta, tyytyväisyydestä yhdistyksen toimintaan sekä yhdistyksen toiminnan tarkoituksenmukaisuudesta. Tutkimuksessa kartoitettiin yhdistyksen jäsenten tilannetta tavoitteena tuottaa aitoa hyötyä yhdistykselle tutkimalla yhdistyksen toiminnan laatua. Tutkimuksen kautta yhdistys sai uutta näkökulmaa nykyiseen toimintaansa sekä hyvät lähtökohdat kehittää toimintaa yhdistyksen jäsenten tarpeiden lähtökulmasta. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvantitatiivista kyselytutkimusta. Kysely lähetettiin sähköpostitse 806:lle yhdistyksen rahoitusalan jäsenelle. Kahden viikon aikana kyselyyn vastasi 79 jäsentä, mikä vastaa 10 %:a yhdistyksen rahoitusalan jäsenistä.

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä käsiteltiin edunvalvontaa, yhdistystoimintaa ja sen vaikutteita asiakaslähtöisyyteen palveluissa, joiden pohjalta toteutettiin kyselytutkimus. Opinnäytetyön tuloksista ilmeni, että 69 %:a kyselyyn osallistuneilta koki saavansa Ratias ry:ltä riittävästi edunvalvontaa, joka on yhdistyksen toiminnan tärkein osa-alue. 70 %:a vastaajista oli tyytyväisiä yhdistykseltä saatuun tukeen ja apuun. Yhdistys ja sen hallitus koettiin helposti lähestyttäväksi. Kyselyn tuloksista ilmeni, että vastaajat haluavat yhdistyksen järjestävän enemmän tapaamisia, verkostoitumista ja koulutusta. Vastaajien omalla paikkakunnalla tai sen läheisyydessä on liian vähän aktiivista jäsenoimintaa. Vastaajat nimesivät useita eri teemoja, jotka olisivat tärkeitä koulutustapahtumien aiheita. Nämä toisivat vastaajien mielestä lisäarvoa RATAS ry:n jäsenyydelle.

Tutkimuksen tulosten perusteella laadittiin kehitysehdotukset RATAS ry:n toiminnan parantamiseksi. Yhteistyötä ammattiliiton aluetoimistojen ja yhdistyksen välillä tulisi kehittää siten, että aluekeskukset järjestäisivät enemmän tilaisuuksia oman alueensa jäsenille. Aluetoimistojen kautta olisi mahdollista aktivoida tehokkaasti RATAS ry:n jäseniä koko maassa. Yhdistyksen ja jäsenten välistä tiedonkulkua tulisi pyrkiä tehostamaan sekä hyödyntää viestinnässä laajemmin tämän päivän teknologiaa. Yhdistyksen tulisi olla aktiivisempi omilla jäsensivuillaan sekä sosiaalisessa mediassa. Koska yhdistyksen tapaamisiin tai koulutuksiin eivät kaikki aina pääse osallistumaan, olisi tilaisuuksien materiaalit ja tapahtumamuistio hyvä olla nähtävillä yhdistyksen jäsensivuilla tapahtumien jälkeen.

Vaikka vastausten määrä jäi odotuksia pienemmäksi, toteutui tutkimus kuitenkin kokonaisuudessaan hyvin. Tutkimus hyödytti yhdistystä tuomalla julki jäsenten yhdistyksen toimintaa koskevat toiveet ja ajatukset. Tutkimuksen kautta yhdistys sai lisäarvoa toiminnalleen tietämällä nyt, miten jäseniä voidaan paremmin aktivoida osallistumaan tapahtumiin ja koulutuksiin. Kehittämällä RATAS ry:n toimintaa tutkimustulosten pohjalta, on mahdollista kasvattaa jäsenten keskuudessa yhdistyksen tunnettuutta sekä lisätä toiminnan läpinäkyvyyttä entisestään.

Asiasanat: ammattiyhdistys, jäsen, ammattiliitto, edunvalvonta, yhdistystoiminta, yhdistys

Suomi, Johanna

The promotion of members' interests by a trade union: a case study of Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry

Year	2014	Pages	50
------	------	-------	----

The purpose of this Bachelor's thesis research was to examine the promotion of its members' interests by RATAS, a trade union for Finnish financial professionals, with focus on the members of RATAS who work with financing. The goal of the research was to find out about the union's promotion of its members' interests, the members' level of satisfaction with the functions of the union and the appropriateness of the union's functions. The research examined the members' viewpoints in order to benefit the quality of the union's functions. As a result of the research, the union gained a new perspective on their current functions and a good starting point for developing these in the future based on their members' needs. A quantitative research approach was used in the form of an e-survey. The survey was sent by e-mail to 806 members of RATAS, who work with financing. 79 replies were received in a two week period, equivalent to 10 per cent of the total membership of RATAS.

The theoretical framework used in the research considers labour unions, their promotion of members' interests and their influence on a customer oriented perspective in service provision. The research utilized theories related to this subject area, which gave a good grounding for the survey. The result showed that 69 per cent of the respondents felt their interests were promoted sufficiently by RATAS, which is the most important area of RATAS's functions. 70 per cent of the respondents were satisfied with the support and help received from the union. According to the respondents, the union and its board are easily approachable. The results showed that the respondents want more meetings, networking and training organized by the union. The respondents felt that there is a need for more activities for members in their own local district, organized by the union. The members recognized several themes, which would be important topics for training events. These would add value for being a member of RATAS.

Based on the results, the thesis report makes suggestions to develop the RATAS union's functions. It is suggested that the cooperation between the unions' regional branches and the central office should be developed so that the district offices would organize more events for its local members. Through the regional branches, it would be possible to activate the members of RATAS effectively throughout the whole country. The communication between the members and the union should be more efficient and it should utilize more of the current technology available. The union should be more active on its own members' website and in social media. Because it is not always possible for the members to take part to the events, the memos and materials of the events should be available after the event for everyone on the unions' website.

Despite not receiving as many responses as expected, the research was successful in general. The research benefitted the union by bringing the wishes and thoughts of the members to public. Through the research, the union got more value for its functions, by now knowing how it is possible to activate the members to better take part to the union's events. By developing the functions of RATAS based on the research's results, it is possible to grow awareness of the unions' functions among the members, and to make its functions more transparent for the members.

Keywords: trade union, member, promotion of interest, organization

Lyhenneluettelo

AY	Ammattiyhdistys
Ratas	Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry
Pro	Ammattiliitto Pro ry
STTK	Toimihenkilökeskusjärjestö STTK ry
FK	Finanssialan keskusliitto
TE	Työ- ja elinkeino
YT	Yhteistoimintamenettely

Sisällys

1	Johdanto	7
1.1	Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry	7
1.2	Tutkimuksen tausta ja tavoitteet	8
1.3	Raportin rakenne	9
2	Edunvalvonta ammattiyhdistysliikkeessä	9
2.1	Yhdistyksen rooli edunvalvonnassa.....	11
2.2	Koulutuksellinen edunvalvonta	11
2.3	Ammattillinen edunvalvonta	12
3	Yhdistystoiminta	13
3.1	Yhdistyksen jäsenoiminta.....	13
3.2	Jäsenlähtöinen toimintatapa.....	14
3.3	Tiedonkulku	15
3.4	Ammattiosasto- ja työpaikkatoiminta	15
3.4.1	Luottamusmies ja luottamusvaltuutettu	16
3.4.2	Työsuojeluvaltuutettu.....	16
3.5	Asiakaslähtöisyys palvelussa.....	17
3.5.1	Asiakastyytyväisyys palveluun.....	18
3.5.2	Palvelun laadun parantaminen ja kehittäminen	19
4	Tutkimusmenetelmät.....	20
4.1	Kyselytutkimus.....	21
4.2	Kyselytutkimuksen toteutus.....	22
4.3	Haastattelu.....	23
5	Tutkimuksen tulokset	23
5.1	Vastaajien taustatiedot	23
5.2	Koulutuspäivät ja jäsentapaamiset	27
5.3	Osallistuminen ja vaikuttaminen	30
5.4	Tiedotus ja viestintä.....	31
5.5	Lisäarvoa jäsenyydelle	33
6	Johtopäätökset	35
6.1	Tutkimuksen arviointi ja luotettavuus	35
6.2	Kehitysehdotukset	37
6.3	Jatkotutkimusmahdollisuudet.....	37
	Lähteet	38
	Kuvat.....	40
	Kuviot.....	41
	Taulukot	42
	Liitteet.....	43

1 Johdanto

Suomessa ammattiliittojen järjestäytymisaste on hyvin korkealla, jopa seitsemällä kymmenestä palkansaaajasta on ammattiosaston jäsenyys. Järjestäytyminen ei ole juuri koko 2000-luvun aikana muuttunut. Suomessa ammattiliitoilla on vahva yhteiskunnallinen asema ja hyvää neuvotteluvoimaa, koska järjestäytymisaste on kansainvälisestikin erittäin korkea. (Helander & Nylund 2012, 5.) Ammattiliiton muodostaa jäsenien ammattiyhdistykset ja ammattiosastot (Loimu 2013, 25).

Suomessa työntekijöillä on perustuslailla taattu järjestäytymisvapaus ja ammattiliiton jäsenyys on tunnustettu oikeus. Ammattiliittoon kuulumisesta ei avoimesti juuri työpaikoilla puhuta, se on työkäisille jäsenille kuin itsestäänselvyys. Jäsenyys on työntekijälle työelämän mittainen vakuutus ja turva, joka on olemassa jos sitä sattuu tarvitsemaan. Järjestäytyminen tuo yhteenkuuluvuutta ja vakautta työelämään. Verkostoituminen ammattiliiton ja yhdistyksen järjestämissä tilaisuuksissa luo uusia näkemyksiä omaan työhön ja työpaikan toimintaan.

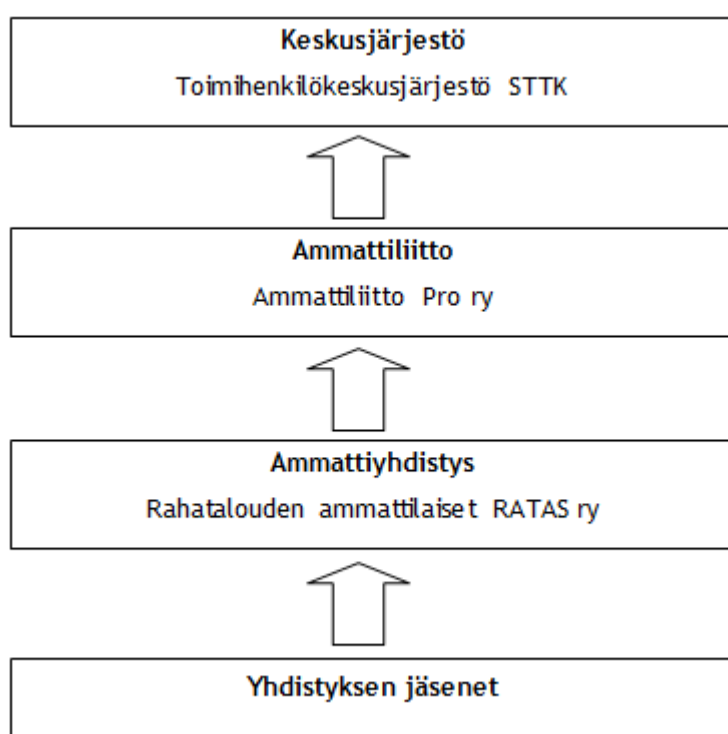
Opinnäytetyöni aiheena käsittelin Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry:n edunvalvontaa ja tarkemmin perehdyn yhdistyksen rahoitusalan jäsenten edunvalvonnan eri osa-alueisiin. Tutkimuksen aiheen rajasin yhdistyksen rahoitusalan jäseniin. Valitsin opinnäytetyön aiheen täysin oman kiinnostukseni mukaan.

1.1 Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry

Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry on vuonna 2003 perustettu itsenäinen ja valtakunnallinen yhdistys. Yhdistyksen piiriin kuuluu rahoitus-, luottotieto- ja perintäalan, tili- ja taloushallinnon sekä kiinteistöpalveluiden jäseniä. Jäsenet kuuluvat kolmen eri työehtosopimuksen piiriin: Rahoitusalan työehtosopimus, luottotieto- ja perintäalan työehtosopimus ja talokohmainen työehtosopimus Crosskey Banking solutions Ab. Yhdistyksellä on valtakunnallisesti 1650 jäsentä noin 150 eri yrityksessä. (Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry 2014.)

Ratoksen päätehtävä on jäsenten edunvalvontatyö ja sopimustoiminnan kehittäminen. Yhdistys tukee toiminnallaan Ammattiliitto Pron sopimustoimintaa, paikallista neuvottelutoimintaa sekä toimialojen omaa sopimustoimintaa. Ratas ohjeistaa, tukee ja seuraa toimialojensa luottamusmiestoimintaa. Yhdistys kouluttaa jäseniään ja henkilöstöedustajia. Tarpeen mukaan Ratas edustaa myös jäseniään heitä koskeissa työsuhteasioissa. (Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry 2014.)

Ratas on Ammattiliitto Pron jäsenyhdistys. Ammattiliitto Pro on yksi Suomen suurimmista ammattiliitoista ja se on toimihenkilökeskusjärjestö STTK:n jäsenliitto. Ammattiliitto Prolla on 130 000 jäsentä, se neuvottelee yli 60 työehtosopimusta ja sillä on 261 yhdistystä. (Ammattiliitto Pro ry 2014.) Suurimman ammattiyhdistyksen järjestökokonaisuuden organisaatio on normaalisti nelitasoinen ja siihen kuuluvat henkilöjäsenet, työpaikkataso ammattiosastoihin, ammattiliittotaso sekä keskusjärjestötaso (Halila & Tarasti 2011, 32). Kuvassa 1 esitellään miten yhdistyksen rakenne muodostuu.



Kuva 1 mukailtu: Keskusliitto muodostuu jäsenliitosta. Jäsenliitto muodostuu yhdistyksestä. Jäsenet ovat jäsenliittojen jäseniä (Loimu 2013, 31)

1.2 Tutkimuksen tausta ja tavoitteet

Pian opiskeluiden aloittamisen jälkeen mielessäni oli ajatus, että hyödyntäisin koulutuksen ajalta oppimaani ja tekisin opinnäyteyöni yhdistykselle. Keskustelin aiheesta yhdistyksen puheenjohtajan kanssa, joka tuki ideaani. Olen ollut aktiivisesti mukana ammattiyhdistystoiminnassa ja yhdistyksen hallituksen jäsen viimeiset neljä vuotta. Hallitustyöskentely yhdistyksessä antoi oivan mahdollisuuden opiskelujen kautta perehtyä entistä syvemmin yhdistyksen päätehtävään, eli jäsenten edunvalvontaan. Hallitustyöskentelyni aikana on hyvin usein ollut puhetta nykyisten jäsenien edunvalvonnan laadusta ja tyytyväisyydestä yhdistyksen toimintaan. Yhdistyksellä on halu kasvattaa jäsenmäärää ja pitää nykyiset jäsenet tyytyväisinä toimin-

taan. Yhdistys haluaa myös kehittää toimintaansa tulevaisuudessa, mutta ilman jäseniä se on mahdotonta.

Tutkimukseni tavoitteena oli saada tietoa yhdistyksen jäsenten edunvalvonnan tilanteesta, tyytyväisyydestä yhdistyksen toimintaan ja yhdistyksen toiminnan tarkoituksenmukaisuudesta. Tutkimuksen tarkoituksena on saada vastauksia yhdistystä askarruttaviin kysymyksiin. Tutkimusongelman määrittelyn perustana olivat kysymykset: Saavatko jäsenet edunvalvontaa yhdistyksestä? Minkälaista on yhdistyksen järjestämä koulutus ja jäsentapaamiset? Ovatko jäsenet tyytyväisiä yhdistyksen tiedotukseen ja viestintään? Miten yhdistys voisi tulevaisuudessa kehittää nykyistä toimintaansa ja palveluitaan?

Vastaavanlaista jäsenkyselyä ei ole aikaisemmin toteutettu, joten tutkimukseni oli yhdistykselle tarpeellinen. Tutkimuksen avulla yhdistys sai arvokasta tietoa rahoitusalan jäsenten edunvalvonnasta ja jäsenyyden laadusta. Työ oli hyödyllistä yhdistykselle, koska se antoi tietoa myös yhdistyksen toiminnan laadusta, ja tarjosi hyvät lähtökohdat kehittää toimintaa jäsenten lähtötarpeista katsoen. Yhdistys on olemassa jäseniään varten ja edunvalvonta sekä jäsenoiminta on kaiken toiminnan lähtökohta.

1.3 Raportin rakenne

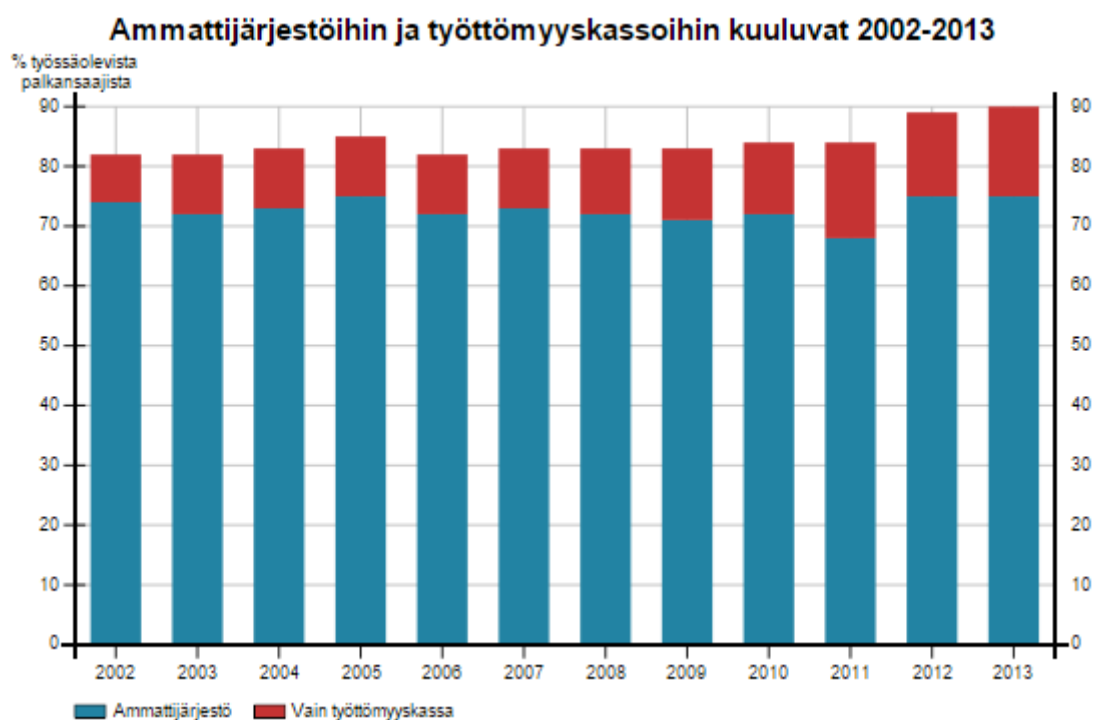
Opinnäytetyöni koostuu kuudesta pääluvusta. Ensimmäinen osio on johdanto, jossa avaan työtäni kokonaisuudessaan lyhyesti ja syvennän sisällysluettelossa olevia asioita. Edunvalvonta on ammattiyhdistysliikkeen tärkein tehtävä, joten sitä käsittelen teoriaosuuden toisessa ja kolmannessa luvussa. Asiakaspalvelu ja sen toimintojen kehittäminen on osa teoriaosuutta, koska ammattiyhdistystoiminta on myös asiakaspalvelua liiton jäsenille. Teoria on kerätty erilaisista tiedonlähteistä, se koostuu muun muassa kirjallisuuslähteistä, Internetlähteistä ja henkilöhaastatteluista. Neljännessä luvussa käsittelen määrällistä tutkimusta (kvantitatiivinen), joka on tutkimusmenetelmäni ja käyn läpi kyselytutkimukseni toteutustapaa. Viidennessä luvussa kerron yksityiskohtaisesti kyselytutkimukseni tuloksista ja analysoin tarkemmin kyselyn vastauksia. Johtopäätöksiä, tutkimusta, luotettavuutta ja tarkoituksenmukaisuutta arvioin syvemmin kuudennessa luvussa. Viimeisessä luvussa käyn myös läpi kehitysehdotukset ja jatkotutkimusmahdollisuudet.

2 Edunvalvonta ammattiyhdistysliikkeessä

Ammattiliittojen ja -yhdistyksien päätehtävä on ajaa jäsenten etuja työpaikoilla. Edunvalvonta on jäsenien etujen valvomista, työsuhteiden ehtojen parantamista ja puolustamista. Ammattiliitot- ja yhdistykset tuottavat erilaisia palveluita jäsenilleen. (Ammattiliitto Pro ry

2014.) Ammattiliitto Pro määrittelee merkittävimäksi jäsenyyden hyödyksi ammattiliiton neuvotteleman työehtosopimuksen, joka sisältää muun muassa työehdot ja palkat.

Valtaosa suomalaisista palkansaajista on ammattiliiton jäseniä. Vuoden 2009 loppuun mennessä ammattiliitoissa oli noin 2 148 000 jäsentä. Kolmella neljästä palkansaajasta oli vuonna 2013 ammattijärjestön jäsenyys. Järjestäytymisaste on ollut hyvin tasaista reilun kymmenen vuoden aikana. Työttömyyskassojen suosio on kuitenkin kasvanut tasaisesti koko 2000- luvun ajan ja tämän pystyy näkemään selkeästi kuvasta 2. (Työ- ja elinkeinoministeriön työolobarometri 2013.)



Kuva 2: Ammatillinen järjestäytyminen Suomessa (Työ- ja elinkeinoministeriö, työolobarometri 2013)

Järjestäytymällä ammattiliittoon ammattijärjestöt mahdollistavat jäsenilleen tarvittavan palvelun ja koko työuran mittaisen turvan. Jäsenten yhteisten etujen valvominen on edunvalvonnan keskeisin sisältö. (Paasolainen 2007, 11.) Suomalainen ammattiyhdistysliike on syntynyt puolustamaan ja kehittämään työehtoja. Ammattiliiton jäsenyys on vuosikymmenien saatossa muodostunut kansalaistavaksi, joka tuo turvaa ja on osa elämää ammattiliiton jäsenille. Vain jäsenyyden kautta ammattiliitto pystyy puolustamaan jäsenten etuja ja oikeuksia, tämän vuoksi ammattiliittoon järjestäytyminen on tärkeää. (Helander & Nylund 2012, 174.)

Nykyisin ammattiliiton jäseneksi ajaututaan työpaikan luottamusmiehen kautta tai hakeudutaan jäseneksi oma-aloitteisesti. Keskeisin peruste ammattiliiton jäsenyydelle on ansiosidon-

nainen työttömyysturva, mutta myös tehokas edunvalvonta jäsenien asioiden hyväksi on vaikuttava tekijä jäsenyydessä. (Helander & Nylund 2012, 165.)

2.1 Yhdistyksen rooli edunvalvonnassa

Ammattiyhdistysaktiivi on yleisesti työpaikan luottamusmies, työsuojeluvaltuutettu tai muutoin edustaa työpaikan henkilöstöä työantajan puoleen. Hän edustaa työpaikan jäsenistöä ammattiliiton ja yhdistyksen päätöksenteossa, kuten esimerkiksi hallituksessa, liittokokouksissa tai edustustossa. Ay-aktiivin tehtävät ovat laaja-alaisia ja monipuolisia, mutta käytännössä liittyvät hyvin pitkälti palkka- ja työehtosopimuksien tulkintaan tai soveltamiseen. (Perkka-Jortikka 2004, 19.)

Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry:n päätehtävä on jäsenten edunvalvontatyö ja sopimustoiminnan kehittäminen. Päivittäisellä toiminnalla yhdistys antaa tukea henkilöstöedustajille, pyrkii lisäämään luottamustoimisten määrää työpaikoilla ja pitää yllä vuorovaikutusta sekä yhteistyötä jäsenistön kanssa. Sopimusten ja työläinsäädännön tunnetuksi tuominen työpaikoilla kuuluu yhdistyksen rooliin, tämä edunvalvonnan osa-alue jakautuu jäsenistölle hyvin pitkälti henkilöstöedustajien kautta. Toiminnallaan yhdistys kehittää myös luottotieto- ja perintäalan sekä rahoitusalan työehtosopimuksia. (Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry 2014.)

Kehittävä yhteistoiminta on luotu selvittämään ja ehkäisemään työpaikan ristiriitoja, tätä voisi kutsua myös laaja-alaiseksi edunvalvonnaksi. Siinä nähdään työntekijöiden hyvinvointi psyykkisenä, fyysisenä ja sosiaalisena kokonaisuutena. Paikallisesti työpaikoilla neuvotellaan hyvinkin paljon monenlaisista organisaatiomuutoksista ja sopimusten soveltamisista. Työpaikkojen ristiriitoja selvitetään aina lähtökohtaisesti paikallisella tasolla ja ne kyetään parhaimmillaan selvittämään ennen kuin ne edes pahenevat tai kärjistyvät äärirajoille. Työyhteisö- ja yksilötasolla ammattiyhdistysliike tekee hyvin merkittävää ihmissuhdetyötä jäsenien työpaikoilla. (Perkka-Jortikka 2004, 300.)

2.2 Koulutuksellinen edunvalvonta

Koulutuspoliittinen vaikuttamistyö on osa sopimusalaakohtaista edunvalvontaa ammattiyhdistyksessä. Työelämän vaatimusten kasvaessa yhä useampi työssäkäyvä aikuinen joutuu päivittämään tutkintotasoaan tai hankkimaan kokonaan uuden tutkinnon pärjätäkseen kilpailussa työpaikoilla. Tänä päivänä korkea osaaminen tuo parasta muutosturvaa hyvin nopeasti muuttuvilla työmarkkinoilla. Hyvä pohjakoulutus ei kuitenkaan takaa työntekijälle riittävää turvaa, vaan työn ja osaamisen päivittämisen on kuljettava rinnakkain läpi työuran. (Ammattiliitto Pron koulutuspoliittiset linjaukset 2012.)

Työssäkäyville aikuisille tulee olla tarjolla joustavia ja yksilöllisesti suunniteltuja opiskelumahdollisuuksia. Vastuu ammattitaidon ylläpitämisestä on työntekijällä, työnantajalla sekä yhteiskunnalla. Työnantajan on huolehdittava, että työntekijällä on aito mahdollisuus päivittää omaa osaamistaan koko työuran ajan. Ammatillisen osaamisen kehittäminen tulee nähdä keinona jolla parannetaan hyvinvointia ja työssä jaksamista, tämä myös edesauttaa mielekkäiden työurien syntymistä. (Ammattiliitto Pron koulutuspoliittiset linjaukset 2012.)

Työnantajan on kannettava vastuu työntekijän ammatillisen osaamisen jatkuvasta ylläpitämisestä ja kehittämisestä, onhan tämä myös yritykselle etu ja mahdollisuus. Yritysten muutostilanteissa koulutuksen on muodostettava vaihtoehto irtisanomisille. Mahdollisuuksia uudelleen kouluttautumiseen on tarjottava irtisanomisuhan alla oleville työntekijöille riittävän ajoissa ja nykyistä kattavammin. Erityisesti yli 50 vuotiaiden osallistumismahdollisuuksia koulutukseen on parannettava ja tuettava osaamisen päivitystä työnantajan edellyttämälle tasolle, näin työssä pysyminen on mahdollista vanhuuseläkeikään saakka. Työpaikoilla joissa ei ole luottamusmiestä, on jäsenen itse otettava koulutustarpeet ja koulutussuunnitelma puheeksi kehityskeskusteluissa. (Ammattiliitto Pron koulutuspoliittiset linjaukset 2012.)

Oppisopimuskoulutus on hyödyllinen väylä työssä niin kouluttautuville kuin työelämään tuleville nuorille. Koulutusmuodon kriteereitä ja käytäntöjä on tarpeellista yhdenmukaistaa muuttuvan työelämän vaatimusten mukaiseksi. Toisen asteen koulutusta tulisi kehittää, niin että se ottaa huomioon aikuisopiskelijoiden tarpeet ja lähtökohdat tunnistamalla ja tunnistamalla aiemmin hankittu osaaminen. Ammattikorkeakoulujen aikuiskoulutusta pitäisi kehittää sisällöltään ja suoritustavoiltaan entistä joustavammaksi. Työelämälähtöisyys tässä tarkoittaa mahdollisuutta koota ja räätälöidä ammattikorkeakoulututkinto siten, että se vastaa työelämän osaamistarpeita ja aikuisopiskelijan omia kehittymishaasteita. Joustavuutta tulisi lisätä siten, että aikuisopiskelijalla tarjoutuisi nykyistä paremmin mahdollisuus yhdistää työ, opiskelu, perhe-elämä ja vapaa-aika. Työelämä tietoisuus tulisi saada osaksi opetussuunnitelmia kaikilla koulutusasteilla. (Ammattiliitto Pron koulutuspoliittiset linjaukset 2012.)

2.3 Ammattillinen edunvalvonta

Teknologia kehittyy kovaa tahtia myös tulevaisuudessa ja korvaa yhä enemmän ihmisen tekemää työtä. STTK:n puheenjohtajan Antti Palolan mukaan on arvioitu, että vuoteen 2030 mennessä jopa kolmannes suomalaisista ammanteista on uhanalainen teknologian kehityksen takia. Työelämän vaatimukset ja kilpailu kovenevat koko ajan, tämä tarkoittaa työntekijöiltä uutta ja korkeampaa osaamista työssä kuin aikaisemmin. Tarve päivittää omaa koulutusta, osaamista ja ammattitaitoa ovat tätä päivää työmarkkinoilla. Pitää olla luova, osata ideoida ja luoda uutta pärjätäkseen uudistuvan sekä kehittyvän teknologian rinnalla. Oma osaamista syvennetään monipuolisilla taidoilla ja hyvällä yleissivistyksellä. Henkilökohtaiset

vuorovaikutustaidot sekä eettisyys, empaattisuus, etiikka ja moraali ovat myös tulevaisuudessa työntekijän osaamisen kannalta keskeisiä työkaluja. (STTK:n uutiset 2014.)

Ammattiliito Pro toimii aktiivisesti jäsenien hyvinvoinnin ja kilpailuedun edistämiseksi, tätä toteutetaan alueellisesti, valtakunnallisesti ja kansainvälisesti. Pron työehtosopimuksissa on sovittu muun muassa työntekijöiden oikeudesta osallistua ammatilliseen koulutukseen ja niiden kustannuksien korvauksista, myös luottamushenkilöiden osalta tämä on Pron solmimissa työehtosopimuksissa. (R. Nousiainen 2014.)

3 Yhdistystoiminta

Hyvin toimiva yhdistyksen hallitus toimii yhdistyslain ja hyvän hallituskäytännön mukaisesti. Hallitus määrittelee tarkoin toiminnan tarkoituksen ja sen periaatteet, perusasiat on kunnossa kuten esimerkiksi yhdistyksen toimintasuunnitelma ja jäsenrekisteri. Yhdistyksen tulee tarkoin miettiä mikä on sen päätehtävä, määriteltävä selkeät tavoitteet ja miten ne saavutetaan, minkälaiset ovat yhdistyksen henkilö- ja talousresurssit. Osaavan ja toimivan yhdistyksen päätavoitteena on jäsenten edunvalvonnan hoitaminen parhaalla mahdollisella tavalla käytettävissä olevien resurssien mukaisesti. Tavoitteen toteuttaminen edellyttää yhdistyksen hallitukselta pitkäjänteistä ja suunnitelmallista toimintaa. (Paasolainen 2007, 70 - 71.)

Yhdistyksen hallituksen tulee pitää aktiivisesti yhteyttä jäsenistöön ja ottaa ennen kaikkea huomioon jäsenten tarpeet. Kun yhdistyksen toiminnan tavoitteita määritellään on jäsenistön mielipiteet ensiarvoisen tärkeitä ja niillä on suuri merkitys yhdistyksen edunvalvonnassa. Hallitus tiedottaa jäsenistöä tehokkaasti toiminnasta ja edunvalvonnan toteutumisesta. Yhdistyksen tehtävä on suorittaa suunnitelmallista jäsenhankintaa säännöllisesti ja pitää vanhat olemassa olevat jäsenet tyytyväisenä yhdistyksen toimintaan. Osallistumalla aktiivisesti yhdistyksen kokouksiin ja vaikuttamalla päätöksentekoon jäsen on tyytyväinen yhdistyksen toimintaan. Kun kokoukset ja jäsentilaisuudet ovat hyvin järjestetyt, lisäävät ne jäsenistön aktiivisuutta osallistumiseen ja tyytyväisyyteen. (Paasolainen 2007, 70 - 71.)

3.1 Yhdistyksen jäsenoiminta

Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry:n lähtökohta on toimia jäsenten hyväksi ja jäsenten ääntä kuunnellen. Yhdistys on perustettu jäseniä varten, ja se otetaan jokapäiväisessä toiminnassa huomioon. Jäsenten edunvalvonta ja sopimustoiminnan kehittäminen ovat yhdistyksen toiminnan pääperiaatteet. Yhdistys haluaa jäsenoiminnan mukaisesti säilyttää nykyisen jäsenkunnan, ja kasvattaa uutta jäsenmäärää. Rataksen tavoitteena on työpaikkatoiminnan

lisääminen ja aktivoiminen yhdistyksen toimialan yrityksissä. (Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry 2014.)

Neuvoja tai apua tarvitessaan ammattiliiton jäsen ottaa ensisijaisesti yhteyttä oman työpaikansa luottamusmieheen. Mikäli työpaikalla ei ole luottamushenkilöä, jäsen voi kääntyä Ammattiliitto Pron työsuhdeneuvonnan puoleen. Työsuhdeneuvonta antaa neuvoja ja ohjaa jäsenen oman alueensa sopimusala-asiamiehelle tarpeen vaatiessa. Yhdistys on myös olemassa jäseniä varten ja yhdistyksen hallituksen jäseniin voi tarvittaessa olla yhteydessä. (M. Mäkelä 2014.)

Ammattiliitto Pron keskustoimisto sijaitsee Ruoholahdessa Helsingissä, koska ammattiliitto toimii kuitenkin koko maassa on yhdeksässä Suomen kaupungissa aluekeskus, mikä hoitaa jäsenten asioita maanlaajuisesti. Aluekeskukset ovat ammattiliiton jäseniä varten ja ne on perustettu alueellisesti jotta jokaisella jäsenellä on tuki ja apu kohtuullisen matkan päässä jäsenen asuinpaikkakunnasta riippumatta. Pron aluekeskuksia sijaitsee Helsingissä, Oulussa, Lahdessa, Lappeenrannassa, Tampereella, Turussa, Kuopiossa, Jyväskylässä ja Seinäjoella. (M. Mäkelä 2014.)

Aluekeskusten rooliin kuuluu olla henkilöstöedustajien apuna koulutusten ja jäsentilaisuuksien järjestämisessä. Aluekeskuksen sopimusala-asiamiehet tukevat ja aktivoivat jäseniä sekä luottamushenkilöitä. Yhteistoimintamenettelyssä aluekeskuksen tuki on mainitsemisen arvoista ja YT-neuvotteluiden lopuksi työnantajan ja TE-keskuksen kanssa järjestetyt infotilaisuudet jäsenille ovat tästä hyvä esimerkki. Jokaisella sopimusala-asiamiehellä on oma vastuualue eri sopimusaloilla ja jäsenten edunvalvonta hoituu sitä kautta, kuten esimerkiksi sopimus- ja työsuhdeneuvonnan antaminen jäsenille. Aluekeskusten vastuulla on myös sopimusalojen erimielisyysasioiden hoitaminen ja työsuojeluasiat jäsenten työpaikoilla. (P. Palmu 2014.)

3.2 Jäsenlähtöinen toimintatapa

Ammattijärjestö on jäseniä varten perustettu liikeyritys. Se tarjoaa jäsenille markkinat, kaupalliset palvelut, monenlaisten ammattilaisten tarjoamat elämän hallinnan ja suunnittelun resurssoinnit, että lukemattomat verkostoitumis- ja harrastusmahdollisuudet. Jäsenien hyvinvointipalveluiden ja elämänhallintaa helpottavien palveluiden tuottaminen määräytyy kuitenkin markkinoiden mukaan ja niiden ehdoilla. Markkinat sanelevat ja määrittävät tarpeet, joiden mukaan jäsen joutuu itse määrittämään kohtuuden ja riittävyyden. (Perkka-Jortikka 2004, 177.)

Yhdistys tukee jäseniään muuttuvassa työelämässä. Ratas vaikuttaa työelämän muutoksiin ottaen jäsenten edun huomioon ja korostaa työehtosopimusten ja lainsäädännön tärkeyttä

työntekijöiden edunvalvonnassa. Yhdistys toteuttaa päivittäisessä jäsenoiminnassaan vakiintuneita arvoja, joka on reilusti avoimen asiantunteva. Rataksen jäsenlähtöinen toimintatapa on kirjattu yhdistyksen strategiaan visiona, jonka mukaan jokaisella yhdistyksen jäsenellä on unelmatyöpaikka, jonka tuottavuus takaa jäsenelle kehittyvän ansiotason. Jäsenen työ ja työaika joustavat tilanteen mukaan, jäsen viihtyy työssään ja hänelle jää tarpeeksi omaa henkilökohtaista vapaa-aikaa. (Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry 2014.)

3.3 Tiedonkulku

Viestinnän merkitys ammattiyhdistysliikkeessä lisääntyy ja median vaikutus yhteiskuntaa koskeviin näkemyksiin on kasvanut. Ammattiliittojen perinteinen paperinen jäsenlehti alkaa olla historiaa, vaikka sen on koettu olevan vuosien saatossa tärkeä tiedonkulun välittäjä ja lehti on rakentanut vahvan yhteisen identiteetin jäsenyydelle. Ammattiyhdistysliike panostaa sähköiseen viestintään ja sen kehittämiseen. (Helander & Nylund 2012, 23 - 24.)

Rataksen omat verkkosivut toimivat yhdistyksen pääasiallisena viestintäkanavana. Yhdistys lähettää säännöllisin väliajoin jäsentiedotteita ja kohdennettuja henkilöstöedustajatiedotteita. Yhdistys keskittää voimavarojaan työpaikkatoiminnan aktivoimiseen valtakunnallisesti ja alueellisesti, täten saadaan tiedonkulku mahdollisimman tehokkaasti jäsenille. Yhdistyksen järjestämät jäsentilaisuudet ovat tärkeä osa tiedotusta ja verkostoitumista toisten jäsenten kanssa. Luottamusmiehet, työsuojeluvaltuutetut ja ammattiosastojen edustajat ovat työpaikoillaan yhdistyksen ääni ja toimivat viestinvälittäjinä jäsenistölle. Tiedotuksen ja viestinnän tavoitteena on synnyttää yhteisöllisyyttä ja lisätä ihmisten tietoisuutta järjestäytymisen tarkeydestä. (Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry 2014.)

3.4 Ammattiosasto- ja työpaikkatoiminta

Ammattiosasto on yhden yrityksen jäsenien muodostama osasto ja sen jäsenten vaikutuskanava. Ammattiosasto- ja työpaikkatoiminta on jäsenten keskinäistä vuorovaikutusta. Olemalla mukana ja osallistumalla ammattiosaston toimintaan jäsen osallistuu työpaikkansa ja yrityksensä edunvalvontaan. Ammattiosaston toiminta on osa paikallista neuvottelutoimintaa, laadultaan ja sisällöltään sellaista millaiseksi jäsenet sen tekevät. (Ammattiliitto Pro ry 2014.)

Toiminnallaan ammattiosasto tukee luottamusmiesten ja työsuojeluvaltuutettujen toimintaa ja näin samalla edunvalvontaa. Ammattiosaston tapaamisissa käsitellään jäsenten kesken työpaikan arkea, vaihdetaan ajatuksia ja kokemuksia työpaikan asioista, sekä luodaan yhteisiä näkemyksiä työhön. Työpaikkatoiminnassa keskustellaan edunvalvontaan liittyvistä asioista, näin vahvistetaan yhteishenkeä ja rakennetaan yhteisiä tavoitteita (Ammattiliitto Pro ry 2014.) Yhdistys tukee ammattiosaston toimintaa neuvomalla ja ohjeistamalla, mutta myös

taloudellisesti, jotta ammattiosasto pystyy toimimaan sen määrittämien toimintaperiaatteiden mukaisesti (Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry 2014).

Ammattiosaston voi perustaa työpaikalle missä on aktiivisia ammattiyhdistyksen jäseniä. Ammattiosaston perustaminen lähtee liikkeelle perustamiskokouksella. Kokouksen koollekutsujana toimii yleensä luottamusmies tai työsuojeluvaltuutettu, mutta toki myös yhdistyksen rivi-jäsen voi toimia perustamiskokouksen koollekutsujana. Perustamiskokouksessa päätetään perustamisesta, päätetään osaston nimi, sovitaan yhteisistä pelisäännöistä ja valitaan toiminnalle vetäjä, ja tarpeen mukaan sovitaan muita tehtäviä. Osaston toimintasuunnitelma ja talousarvio myös kuuluu perustamiskokouksen olennaisiin asioihin. Kaikki dokumentit ja kokousten muistiot säilytetään ja lähetetään ammattiyhdistykselle hyväksymistä varten. (Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry 2014.)

3.4.1 Luottamusmies ja luottamusvaltuutettu

Luottamusmies on ammattiliiton ja siihen kuuluvien työntekijöiden valitsema edustaja työpaikalla. Luottamusmiehen asema perustuu lain lisäksi työehtosopimukseen ja sen luottamusmiessopimukseen. Luottamusmies on ammattiliiton edustaja työpaikalla ja hän edustaa vain ammattiliiton jäseniä työpaikalla. Järjestäytyneet työntekijät valitsevat vaaliäänestyksellä keskuudestaan luottamusmiehen määrääjäksi (Helander & Nylund 2012, 169.) Luottamusvaltuutettu voidaan valita työpaikalle, jolla ei sovelleta alan työehtosopimusta. Luottamusvaltuutettu on henkilöstön keskuudesta valitsema edustaja ja asema perustuu työsopimuslakiin. (STTK, työelämän ABC 2014.)

Luottamusmies valvoo työehtosopimuksen, työlainsäädännön ja muiden sovittujen sopimusten noudattamista työpaikalla. Hän auttaa ja neuvoo yksittäisiä jäseniä työsuuhdekysymyksissä. Luottamusmies edustaa jäseniä yhteistoimintaneuvotteluissa ja työpaikkakohtaisessa sopimisessa. Hän toimii myös jäsenistön edustajana erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ja neuvottelee kollektiivisesti eri asioista työnantajan kanssa. Luottamusmies kehittää neuvottelu- ja yhteistoiminnan kautta jäsenistön ja työnantajan välisiä suhteita. (Helander & Nylund 2012, 170-172.) Luottamusmies tiedottaa jäseniä ammattiliiton- ja yhdistyksen toiminnasta, sekä hoitaa ammattiliiton jäsenhankintaa (STTK, työelämän ABC 2014).

3.4.2 Työsuojeluvaltuutettu

Työsuojelu ja työsuojeluvaltuutettu ovat lakiin sidottuja. Laki työsuojelun valvonnasta ja työpaikan työsuojeluyhteistoiminnassa määrittelee, että työpaikalla missä säännöllisesti työskentelee vähintään kymmenen työntekijää on työntekijöiden keskuudestaan valittava työsuojeluvaltuutettu ja hänelle kaksi varavaltuutettua. Työsuojeluvaltuutettu on kaikkien työpaikan

työntekijöiden edustaja ja luottamushenkilö työpaikalla. Edustajana hän edustaa henkilöstöä työsuojelun yhteistoiminnassa ja pitää yhteyttä työsuojeluviranomaisiin. Työsuojeluvaltuutettu valvoo, että työpaikalla noudatetaan työsuojelulainsäädäntöä, työsuojeluun liittyviä sopimuksia ja muita työsuhteen ehtoja. Hän perehtyy työpaikalla työn turvallisuutta ja terveellisyttä koskeviin työoloihin valvomalla niitä. (Paanetoja 2009, 179 - 181.)

Työsuojeluvaltuutetun tehtävien menestyksellinen hoitaminen edellyttää, että valittu henkilö perehtyy työsuojelua koskeviin säännöksiin, määräyksiin ja ohjeisiin. Työsuojelun valvontalain mukaisesti työsuojeluvaltuutettu osallistuu työsuojelutarkastuksiin ja -tutkimuksiin. Hän osallistuu myös työkykyä ylläpitävään toimintaan, edistää henkilöstön hyvinvointia aloitteilla ja toimii työsuojeluyhteistoimikunnan kehittämisen edesauttajana. Työsuojeluvaltuutetun tulisi kouluttautua tehtävän hoitamiseen ja hänellä tulisi olla riittävästi aikaa tehtävien edellyttämiin asioihin. (Paanetoja 2009, 181.)

3.5 Asiakslähtöisyys palvelussa

Yritys ja asiakas on olettamuksen kohteena kun puhutaan palvelusta, samanlaista ajattelutapaa voidaan yhtä hyvin käyttää ammattiyhdistyksen ja jäsenen välisestä asiakassuhteesta - jäsen on asiakas ja ammattiyhdistys on yritys. Ammattiyhdistys tarjoaa jäsenyyttä palvelunaan ja jäsen maksaa siitä hinnan.

Asiakslähtöisyys perustuu asiakkaan tarpeiden ja halujen selville ottamiseen, jotka yritys pyrkii toiminnallaan täyttämään. Jos yritys haluaa kehittää toimintaansa, niin on asiakas saatava ajattelemaan tarpeitaan ja puhuttava niistä, jotta tarpeet tiedetään. (Korkman & Arantola 2009, 33.) Osallistuminen asiakkuusajattelussa luo lisäarvoa sekä asiakkaalle, että yritykselle koska tällöin yhdessä syntyy vuorovaikutusta ja tasavertaisempaa arvoa molemmille osapuolille. Asiakas haluaa mukaan tekemiseen, vaikuttaa omalla osallistumisella ja olla vuorovaikutuksessa. Jos palvelukokonaisuus miellyttää asiakasta, sopii hänen tapoihinsa toimia ja siitä syntyy hänelle merkitystä, niin tästä syntyy arvoa. (Korkman & Arantola 2009, 25.)

Asiakslähtöisyyden näkeminen vaatii uudenlaisen asiakasymmärryksen luomista ja vanhojen olemassa olevien tietolähteiden tarkastelua uusin silmin. Tietoa ja ymmärrystä on yrityksissä enemmän kuin tiedetään, se pitää vain saada esiin ja ottaa käyttöön. Asiakasymmärryksen avulla liiketoimintaa voi innovoida uusin tavoin ja toimin. (Korkman & Arantola 2009, 90.) Asiakslähtöisessä asiakkuusjohtamisessa oleellinen resurssi on asiakastieto, sen avulla saadaan tietoa asiakkaiden ominaisuuksista. Löytämällä ja ymmärtämällä erilaisia asiakasryhmiä asiakkuuskäyttäytymisen toimintaa voidaan kehittää ja tarjota asiakkaille sopivia tuotteita. Pärjätäkseen kilpailussa on yrityksen pakko erilaistaa toimintaansa suhteessa kilpailijoihin, mittapuuna toimii kilpailijoiden toiminta asiakasryhmittäin. Pohjana on asiakkuusajattelu,

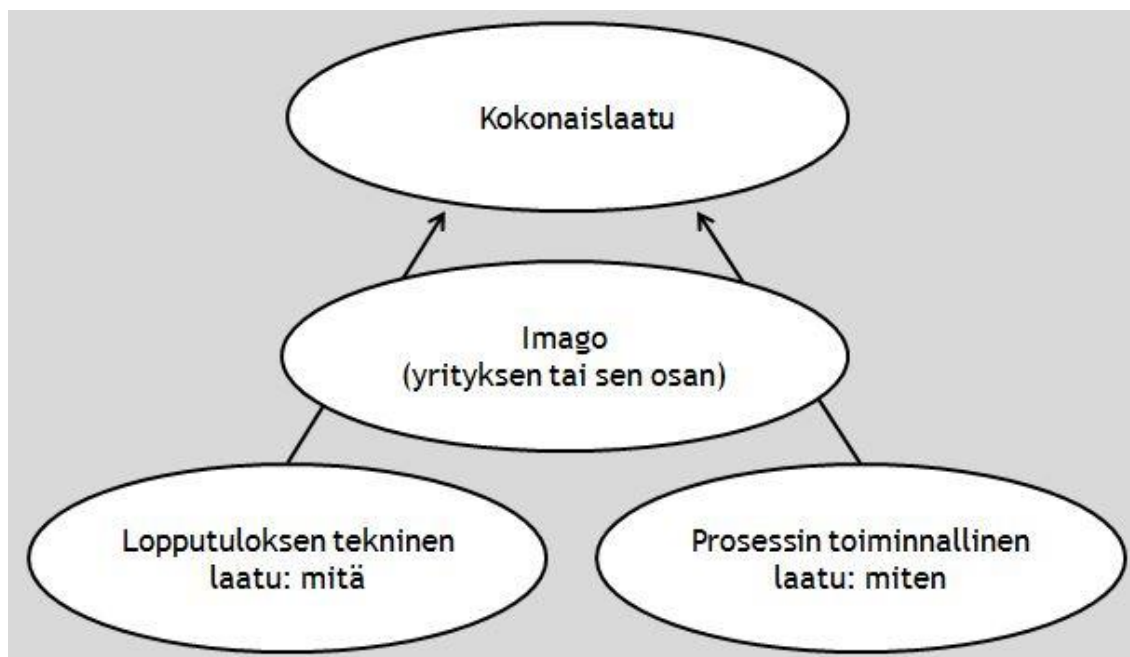
jolla tunnistetaan erilaiset asiakasryhmät. Työkaluina toimii tuotejohtamisen ajatusmallit, jossa tuote erottuu ja näkyy riittäväksi määrin - tällöin saavutetaan huomionarvo ja spontaani tunnettuus. (Korkman & Arantola 2009, 25 - 26.)

Mitä jos yritykselle tarjotaan vaihtoehtoinen, yksinkertainen tapa ajatella markkinoita ja asiakkaita? Ei etsitä mitään uutta, erilaista, innovatiivista ja epätavallista - vaan tavallista arkea. Erilaisuuden sijaan etsitäänkin samankaltaisuutta, elämykset ovatkin arkea. (Korkman & Arantola 2009, 8 - 9.) Tavallinen arki on asiakkaalle pysyvää, mikäli yritys onnistuu olemaan osana arkea, syntyy tästä pysyvämpi markkina. Kehittämisen toimintatavoissa on haasteita, ei tarvitse olla välineitä miten uutuus saadaan sopimaan arkeen - vaan nykyiset tuotteet tai palvelut ovat mahdollisuuksia. Parannetaan nykyistä tekemistä mahdollisuuksia hyödyntäen yrityksen omilla kyvyillä. Arkea parannetaan hiljakseen ja rauhassa, koska se ei pysty ottamaan vastaan paljoa kerralla. Otetaan huomioon arjen jo käytössä olevat ratkaisut ja käytännöt, näin saadaan päivitystä nykyhetkeen ja tulevaisuuteen. (Korkman & Arantola 2009, 17.)

3.5.1 Asiakastyytyväisyys palveluun

Asiakkaat ostavat tuotteiden ja palveluiden tuottamia hyötyjä itselleen, he eivät osta tuotetta tai palvelua. Asiakas hakee itselleen ratkaisua, jota hän voi käyttää niin, että siitä saa arvoa jokapäiväisessä elämässä tai päivittäisissä toimintatavoissa. Asiakkaan saama arvo syntyy asiakkaiden arvontuotantoprosessissa, kun asiakas hyödyntää ostamaansa ratkaisua. Palvelumyynnissä on siis kyse hyödyn tarjoamisesta. (Grönroos 2009, 25.) Ammattiyhdistyksen jäsen ei osta tuotetta tai jäsenyyttä, vaan palvelun, esimerkiksi ratkaisun ongelmaansa. Tämä palvelu ostetaan vasta kun ymmärretään sen tuoma hyöty. Konkreettinen hyöty jäsenelle on esimerkiksi työttömyysturva, lakiasiainneuvonta tai koulutus.

Palvelut ovat prosesseja, joissa tapahtuu samanaikaisesti tuotanto- ja kulutustoimenpiteet. Asiakkaan ja yrityksen välillä syntyy totuuden hetkiä vuorovaikutustilanteiden kautta. Asiakkaan koettuun palveluun vaikuttaa suuresti se, mitä ostajan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa tapahtuu. Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on kaksi eri ulottuvuutta: Tekninen eli lopputulosulottuvuus ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus, nämä kaksi palvelun laatuulottuvuutta on helpompi havaita kuvasta 3. Asiakkaalle on tärkeää mitä hän saa vuorovaikutuksessa yrityksen kanssa, tämä merkitsee niin suuresti koska sillä asiakas arvioi palvelun laatua. Asiakkaan ja yrityksen välillä on useita vuorovaikutustilanteita, jotka ovat onnistuneet menestyksellisesti tai sitten epäonnistuneesti, nämä eivät teknisen laadun ulottovuuden puolesta pidä sisällä kaikkea asiakkaan kokemaa laatua. Millä tavalla tekninen laatu ja prosessin lopputulos toimitetaan asiakkaalle vaikuttaa suuresti hänen laatukokemukseensa. (Grönroos 2009, 101.)



Kuva 3: Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009,103)

Asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun tai tuotteeseen mitataan usein tuotteiden tärkeimmillä ominaisuuksilla ja hyvin yleistä on myös kokemusten vertailu aikaisempiin odotuksiin. Palvelun laadun kokemus tapahtuu ensin ja sen jälkeen vasta syntyy tyytyväisyys tai tyytymättömyys laatuun. (Grönroos 2009, 120 - 121.) Asiakastyytyväisyyttä ja siinä menestymistä mitataan sekä seurataan tarkkailemalla markkinaosuuksia ja tekemällä asiakastyytyväisyyskyselyjä. Asiakastyytyväisyys palvelun tai tuotteen laatuun edistää asiakkaan halukkuutta jatkaa asiakkuussuhdetta tai tehdä uusia lisähankintoja. (Grönroos 2009, 346; 177).

3.5.2 Palvelun laadun parantaminen ja kehittäminen

Asiakasymmärryksen merkitys korostuu palvelun kehittämisessä, asiakkaan toivotaan usein osallistuvan kehittämiseen ja innovaatiotoimintaan. Asiakkaat ovat mukana kyselyissä, tutkimuksissa ja sitä kautta kehittävät palveluiden tai tuotteiden ominaisuuksia sekä antavat palautetta. Asiakkaat testaavat ja kommentoivat palvelun tai tuotteen käytäntöjä, tätä kautta he puhuvat siitä ja kertovat tarpeistaan. Yrityksen sisällä henkilöstön kiinnostus ja osaaminen, sekä niiden jatkuva ”eläminen” on hyödyksi yritykselle. Käytäntöjen eläminen, tutkiminen ja kyseenalaistaminen voidaan toteuttaa kolmessa eri vaiheessa. Ymmärretään nykyiset käytännöt, kyseenalaistetaan ne ja määritellään niille alustavat konseptit. (Korkman & Arantola 2009, 125 - 127.)

Sanana innovaatio tarkoittaa yleisesti aina jotain uutta ja sen merkitys rajoittuu uuteen keksintöön. Laajemmassa merkityksessä innovaatiolla tarkoitetaan liiketoiminnassa jotain mitä

tahansa muutosta yrityksen liiketoiminnassa, jolla saadaan aikaiseksi tehdä tulosta. Uudella tavalla tekemisen ei tarvitse olla radikaalia muutosta, se voi olla pienissä määrin parannusta tai muutosta. Tämän parannuksen tai muutoksen tulisi kuitenkin lähtökohdiltaan vaikuttaa liiketoimintaan tulosta parantavasti - tällöin sillä on kaupallinen arvo. Palvelun kehittäminen on käytäntöjen innovointia. (Korkman & Arantola 2009, 99.)

Palvelun laadun parantamiseen ja kehittämiseen Grönroos painottaa seuraavia seitsemää opetustaan (2009, 154 - 155.):

- Laatu perustuu asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin, laatu on juuri sitä mitä asiakas kokee sen olevan.
- Asiakas kokee osan palvelun laadusta tuotantoprosessin tuloksena, joten laatua ei voi erottaa tuotanto- ja palveluprosessista.
- Laatu tuotetaan paikallisesti myyjän ja ostajan välisessä vuorovaikutustilanteessa.
- Laatu luodaan ja tuotetaan totuuden hetkissä, joten jokainen tekijä yrityksessä vaikuttaa osaltaan asiakkaan kokemaan laatuun.
- Asiakas osallistuu palveluprosessiin tuottajana ja voi vaikuttaa sekä prosessiin että sen lopputulokseen, joten asiakkaita on johdettava laatua tuottavana resurssina.
- Laatua on tuottamassa iso määrä ihmisiä ja toimintoja yrityksessä, joten kaikkien on valvottava laatua ja siten varmistettava laatuun panostus.
- Markkinointiviestintä on kytkeydyttävä laadun johtamiseen, koska asiakkaan kokema laatu riippuu odotuksista ja laadun todellisista kokemuksista.

Asiakastyytyväisyyden parantamisella on monia ulkoisia vaikutuksia. Yrityksen maine on hyvä ja yrityksestä puhutaan myönteiseen sävyyn. Olemassa olevat asiakkaat ostavat lisäpalveluita sen johdosta ja uudet asiakkaat kiinnostuvat yrityksestä. Yrityksen tai jonkun sen osa-alueen imago paranee, koska asiakkaiden kokemukset ovat myönteisiä ja puhuvat asiasta. Mikäli yrityksen sisäistä ja ulkoista tehokkuutta ja palvelun laatua valvotaan, myynti todennäköisesti kasvaa. Tällöin myös yrityksen taloustilanne kohenee ja parantaa kilpailuasemia markkinoilla. Myyjän ja ostajan välinen vuorovaikutuksen ilmapiiri paraneminen parantaa yrityksen asemaa entisestään ja yritys saa tätä kautta taloudellisia resursseja suuntauksen tukemiseen. (Grönroos 2009, 264.)

4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmäksi olen valinnut kvantitatiivisen tutkimuksen. Lähtökohtana on kysyä suhteellisen pieneltä ihmisjoukolta tutkimusongelmaan liittyviä kysymyksiä. Määrällinen tutkimus pyrkii yleistämään ja on selkeä prosessi, joka viedään läpi vaihe vaiheelta. Jotta tutkimustulokset olisivat luotettavia ja voidaan katsoa edustavan koko ihmisjoukkoa, määrällinen

tutkimus edellyttää riittävää määrää havaintoyksiköitä. Tutkimus perustuu mittaamiseen, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa joka on perusteltua, luotettavaa ja yleistettävää. (Kananen 2008, 10 - 11.)

Tutkiva ja kriittinen työote tarkoittaa tutkimuksellisuutta, joka perustuu tutkimuksen saadun tiedon soveltamiseen ja uuden tiedon luomista tutkimuksellisin keinoin. Tutkimuksen keinoin osoitetaan kehittämistyön vaikuttavuus ja tulokset. Omat ratkaisut ja uusi tuotettu tieto rakentuvat jo olemassa olevan tiedon päälle myös siitä on tutkimuksellisuudessa kyse. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 16; 21.)

Määrällisen tutkimuksen toteutin laajemman kyselytutkimuksen avulla, josta kerrotaan tarkemmin seuraavissa alaluvuissa. Teorian ja tutkimuksen tarkoitus on täydentää toisiaan opinäytetyössä, joten tietoperustaa varten olen myös haastatellut asiantuntijoita, jotta olen saanut etsimiini asioihin laajempaa selvyyttä ja pystynyt syventämään olemassa olevaa tietoa.

4.1 Kyselytutkimus

Vehkalahden mukaan kyselytutkimuksella kerätään ja tarkastellaan tietoja yksinkertaisista mielipidetiedusteluista, tämäntyyppinen kiinnostuksen kohde on moniulotteinen ja monimutkainen. Mielipiteiden, asenteiden ja arvojen tutkiminen ei ole yksinkertaista eikä yksiselitteistä. Haasteita aiheuttavat monet epävarmuustekijät kuten edustivatko kyselyyn vastanneet tutkimuksen perusjoukkoa, onko vastauksia saatu tarpeeksi paljon, onko avoimiin kysymyksiin vastattu riittävän kattavasti tai mittavaatko kysymykset tutkittavia asioita. (2014, 11 - 12.)

Kysely koostuu monesta eri vaiheesta, ensin suunnitellaan tarkasti mitä tietoja tutkimuskysymyksen kautta tarvitaan. Kyselyn analysointia suunnitellaan myös etukäteen ennen kyselyn toteuttamista. Kysely perustuu olemassa olevaan tietoperustaan ja tämän käsitteet muutetaan mitattaviksi muuttujiksi. Kysymyksiin on paneuduttava huolella, ne on oltava selkeitä, yksinkertaisia ja helppoja vastata. Perusjoukko ja otoksen määrittäminen on kyselyssä keskeistä, näin siitä voidaan pohtia tuloksien yleistettävyyttä ja tehdä johtopäätöksiä. Kyselyn tulokset ilmaistaan yleisesti esimerkiksi tunnuslukuina (Ojasalo ym. 2010, 41.) Kyselyn luotettavuutta arvioidaan käsitteillä valideetti ja reliabiliteetti, jotka mittaavat mittarin tarkkuutta ja mittauksen luotettavuutta. (Ojasalo ym. 2010, 41, 94).

Kun kysely tehdään, tulee aihealue tuntee hyvin ja halutaan varmistua asian paikkaansa pitävyydestä. Valitsin kyselyn tutkimusmenetelmäksi, koska se sopii tilanteeseen hyvin - tunnen yhdistyksen jäsenien edunvalvonnan aihealueena entuudestaan hyvin ja nyt haluan varmistua sen paikkaansa pitävyydestä. Kyselyssä olevat kysymyksen asiat pohjautuivat jo olemassa olevaan tietoon ja kyselyn avulla halutaan selvittää kuinka hyvin yhdistys sekä sen hallitus on

pystynyt nämä asiat toiminnassaan toteuttamaan. Kyselyn tarkoituksena on myös selvittää syvemmin jäsenten tyytyväisyyden nykytilaa yhdistykseen ja jäsen toimintaan. Tämän pohjalta saadaan tietoa, että pitääkö mahdollisesti yhdistyksen toimintaa tai jäsenen palveluita tulevaisuudessa kehittää.

Tutkimuksen onnistuminen riippuu hyvin paljon kokonaisuudessaan itse kyselylomakkeesta. Ratkaisevassa roolissa on kysytäänkö vastaajilta sisällöllisesti oikeita kysymyksiä tilastollisesti mielekkäällä tavalla. Sisällölliset ja tilastolliset näkökohdat toteutuvat hyvässä kyselylomakkeessa kokonaisuudessaan. (Vehkalahti 2014, 20.)

4.2 Kyselytutkimuksen toteutus

Kysely toteutettiin Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoille tarjoamalla Eduix Oy:n E-lomake ohjelmalla, jolla tehdään verkkolomakkeita. Ohjelma loi lomakkeelle oman Internet osoitteen, jossa se käytiin täyttämässä. Kysely ohjelmoitiin niin, että se oli avoinna vastaajille kahden viikon ajan 27.10 - 9.11.2014.

Kyselylomake sisälsi kuusi kysymystä liittyen vastaajan taustatietoihin, 11 monivalintakysymystä asteikolla 1 - 6, sekä lopussa kaksi avointa kysymystä. Monivalintakysymykset oli jaoteltu neljään eri osaan, jotka koostuivat teemoista koulutuspäivät ja jäsentapaamiset, oma osallistuminen ja vaikuttaminen, yhdistyksen tiedotus ja viestintä sekä viimeisenä osuutena oli lisäarvoa jäsenyydelle osio. Vastausten kuusi eri asteikkoa olivat pääsääntöisesti samoja ja noudattivat suhteellisen samaa kaavaa, jotta kyselyn ulkonäkö olisi vastaajalle selkeä ja yhdenmukainen. Vastausten vaihtoehdot olivat: Täysin samaa mieltä, samaa mieltä, osittain samaa mieltä, eri mieltä, täysin eri mieltä, ei kokemusta / en osaa sanoa.

Kyselylomake lähetettiin usealle eri ihmiselle testattavaksi ennen varsinaista lähetystä yhdistyksen rahoitusalan jäsenille. Lomaketta muutettiin kommenttien ja palautteen johdosta. Kyselylomake ja sen kohdat käytiin läpi myös yhdistyksen puheenjohtajan kanssa, jotta kyselyyn tulisi mukaan mahdollisimman kattavasti tietoja mitä yhdistys jäseniltä haluaa selvittää. Kysymykset rakennettiin niin, että niistä olisi aitoa hyötyä ja tietoa yhdistyksen jäsen toimintaa ajatellen. Kyselypohjan testaus ja käyttö onnistuivat hyvin, eikä teknisiä ongelmia ollut lainkaan. Kyselylomakkeen linkki lähetettiin Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry:n rahoitusalan jäsenille sähköpostilla saateviestin yhteydessä. Yhdistyksen rekisterissä on yhteensä 806 rahoitusalan jäsentä ja kysely lähti tälle perusjoukolle. Yhdistyksen puheenjohtaja Päivi Palmulla on pääsy jäsenrekisteriin, joten hän lähetti sähköpostin jäsenille. Kahden viikon kyselyn aikana vastauksia saatiin yhteensä 79 kappaletta, joka on 10 % vastausprosentti. Kysely ja saateviesti löytyvät nimellä jäsenkysely liitteestä 1.

4.3 Haastattelu

Kyselytutkimuksen jälkeen saatujen vastauksien perusteella halusin täydentää tietoperustaa ammattiliiton aluetoiminnasta. Sitä kirjoittaessa kävi kuitenkin ilmi, ettei mistään julkaistusta lähteestä löytynyt juurikaan tietoa mikä on Ammattiliitto Pron aluekeskuksien rooli. Tarvensin ja syvensin tietoa sähköpostihaastatteluilla, joihin valitsin kaksi asiantuntijaa Ammattiliitto Prosta. Ensimmäinen haastateltava toimii Prossa finanssialan sopimuslavastaavana ja toinen taas on Pron hallituksen jäsen sekä Ratas ry:n hallituksen puheenjohtaja. Haastateltavat olivat minulle entuudestaan tuttuja ihmisiä, joten uskon saaneeni hyvin rehellistä ja luotettavaa tietoa heiltä. Kerroin haastateltaville avoimen vuorovaikutuksen muodossa oman käsitykseni Pron aluekeskuksien roolista ja sen tuomista vastuista. Halusin kuulla myös haastateltavien näkemykset ja kokemukset Pron aluekeskuksen toiminnasta heidän omin sanoin.

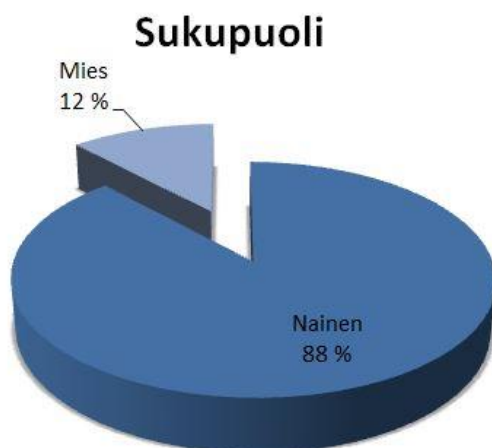
Ojasalon ym. (2010, 95 - 98) mukaan haastattelun tehtävänä on asioiden selventäminen ja syventäminen. Hän toteaa, että puolistrukturoitu haastattelu on käyttökelpoinen silloin, kun kvantitatiivinen tutkimus on tehty ja sen tuloksia tulkitaan. Hän mainitsee myös, että haastattelu on hyvä yhdistää kehittämistyössä muihin menetelmiin, koska usein menetelmät tukevat toinen toisiaan.

5 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksen tuloksia käydään yksityiskohtaisesti läpi luvussa viisi. Olen vastausten lisäksi tehnyt vastaajilta saaduista tuloksista kuvioita ja taulukoita, jotta asia on helpompi havainnollistaa. Tutkimuksen tuloksista myös selviää, että tutkimusongelmiin on saatu vastaus.

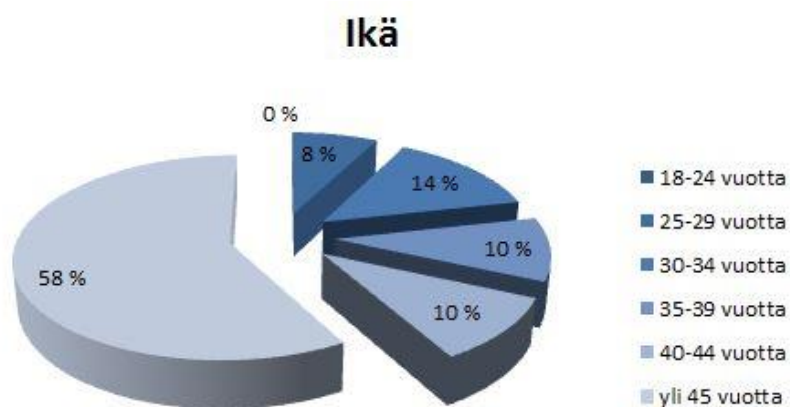
5.1 Vastaajien taustatiedot

Ennen varsinaisiin tutkimuskysymyksiin siirtymistä kartoitettiin vastaajilta taustatietoja, kuten ikää, sukupuolta, asuinpaikkaa, koulutusta ja työmarkkina-asemaa. Kuten alla olevasta kuviosta selkeästi näkee, kyselyyn vastanneista oli suurin osa naisia (88 %) ja vain murto-osa 12 % miehiä. Tämä tulos sukupuolen jakautuman mukaan oli odotettavissa, koska koko rahoitusala on hyvin naisvaltainen ala ja 80 % alalla työskenteleviä ovat naisia (Finanssialan keskusliiton rahoitusalan tasa-arvoraportti 2014, 6).



Kuvio 1: Vastaajien sukupuolijakauma

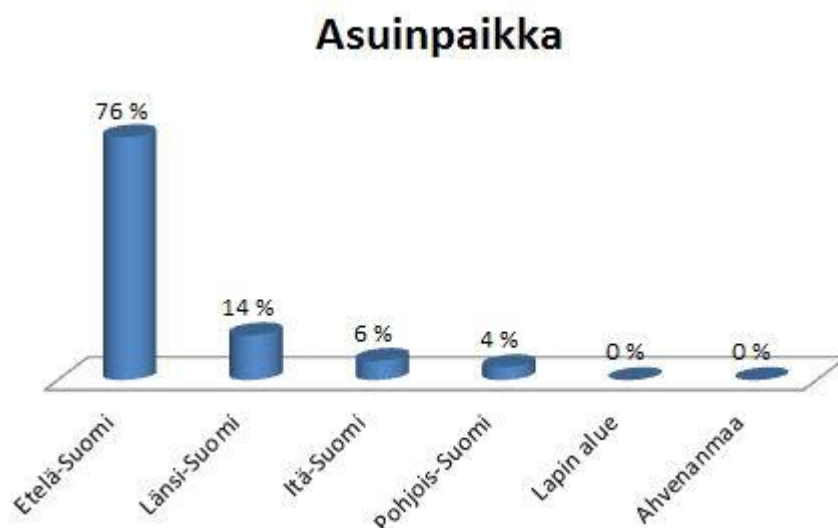
Vastaajista 58 % oli iältään yli 45 -vuotiaita, loput neljä ikäkatgoriaa jakautuivat suhteellisen tasaisesti 8 - 14 % välille. Kyselyyn ei vastannut iältään yhtään 18 - 24 vuotiasta jäsentä. Rahoitusalan naisten keski-ikä on 46 vuotta ja miesten taas 41 vuotta (Finannssialan keskusliiton rahoitusalan tasa-arvoraportti 2014, 12). Osasin odottaa kyselytutkimusta laatiessa, että vastausten antaneiden vastaajien kesken yli puolet ovat yli 45 vuotiaita naisia. Alla oleva kuvio osoittaa kuitenkin myös, että myös muut neljä ikäryhmää ovat suhteellisen tasaisesti osallistuneet kyselyyn.



Kuvio 2: Vastaajien ikähaarukka

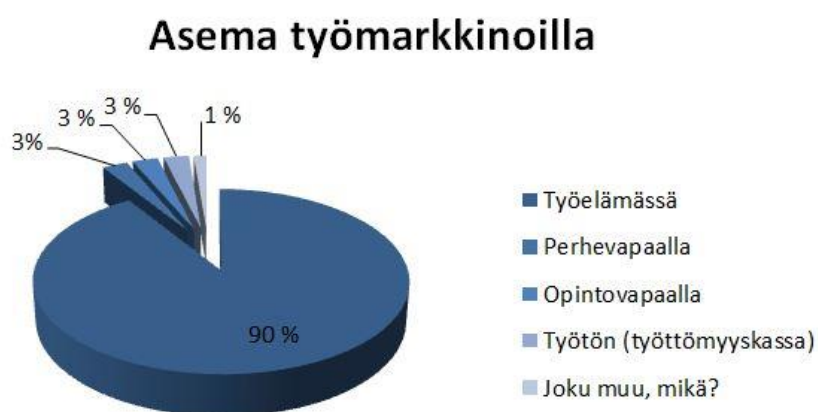
Vaikka yhdistys toimii maanlaajuisesti, niin silti suurin osa aktiivisesta jäsenoiminnasta tapahtuu Etelä-Suomen alueella. Suurin syy tähän luultavasti on yhdistyksen hallituksen jäsenten muodostama enemmistö pääkaupunkiseudulta. Hallituksen jäsenistä kaksi asuvat Turun seudulla, joten sitä kautta saadaan jäseniä verkostoitumaan ja aktivoitua myös Länsi-Suomessa. Varsinkin Turun suunnalla mikä lukeutuu tässä kyselyssä Länsi-Suomen alueeseen on myös iso osa yhdistyksen jäseniä ja siellä toimii hyvin myös yhteistyö jäsenten ja ammattiliiton alue-toimiston välillä. Alla olevan kuvion mukaan näemme, että vastaajista suurin osa

(76 %) ilmoittaa asuinpaikkakunnakseen Etelä-Suomen. Länsi-Suomen alueella asuu reilut kymmenen vastaajaa ja Itä- ja Pohjois-Suomen alueella vain muutama. Vastaajia ei tullut lainkaan Lapista tai Ahvenanmaalta.



Kuvio 3: Vastaajien asuinpaikka

Vastaajajoukosta 90 % on mukana työmarkkinoilla tällä hetkellä, vain muutama jäsen ilmoittaa olevansa perhe- tai opintovapaalla. Myös muutama työttömyyskassan jäsen on vastannut kyselyyn ja yksi vastaajista oli valinnut vaihtoehdon joku muu ja kommentoinut avoimena olevaan kenttään olevansa aikuisopiskelija.



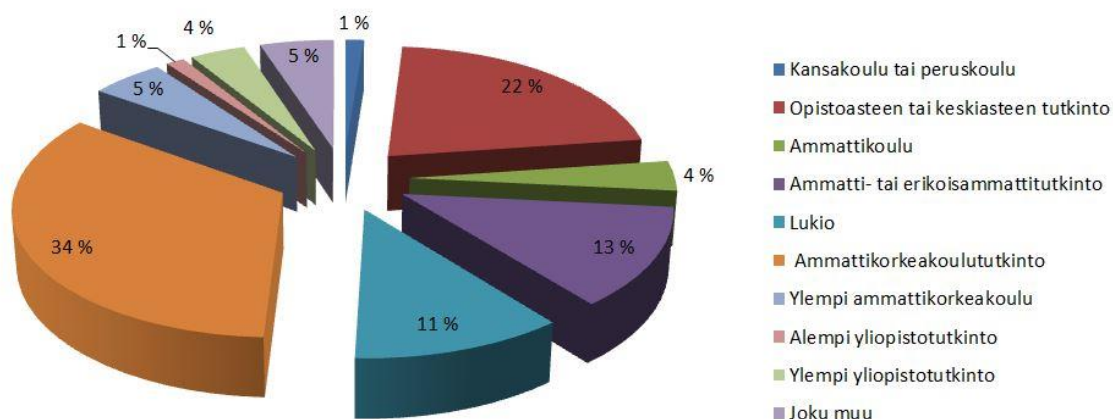
Kuvio 4: Vastaajien asema työmarkkinoilla

Kyselyssä kysyttiin myös vastaajien mahdollista luottamusasemaa ja yllättävää kyllä, että niitä ei suurimmalla osalla vastaajista ollut. Suurimmalla osalla vastaajista ei ole luottamusasemaa (76 %), mutta joukossa oli 10 % luottamusmiehiä ja 8 % työsuojeluvaltuutettuja. 6 % Vas-

taajista oli ilmoittanut luottamusasemakseen joku muu, mikä vaihtoehdon. Näistä yksi oli ensiapu ja turvallisuusvastaava, kaksi olivat ammattiosaston edustajia ja yksi ilmoitti olevansa varatyösuojeluvaltuutettu.

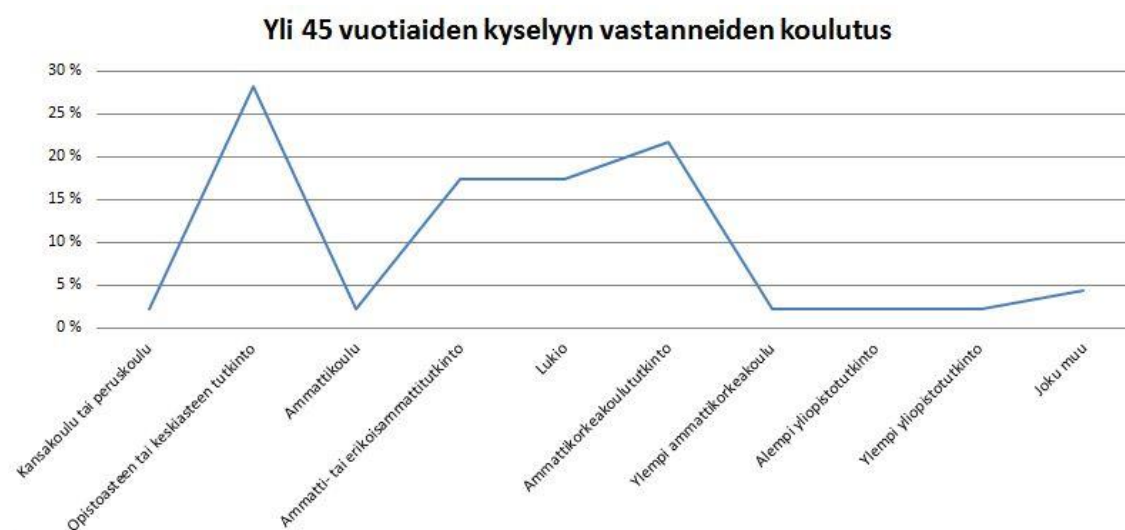
Taustatietojen koulutuksen osuus oli suhteellisen laaja-alaista ja kaikille kymmenelle vaihtoehdolle löytyi jonkun vastaajan koulutusta vastaava osa-alue. Kun koulutusta kysyttiin kyselyssä, niin miltei jokaisen tutkinnon perään oli laitettu esimerkiksi tunnettu tutkinto siltä alalta, jotta tämä helpottaisi ja nopeuttaisi vastaajan käyttämää aikaa. Ammattikoulun jälkeen oli sulkeisiin kirjattu esimerkiksi merkonomi ja ammattikorkeakoulun jälkeen oli kirjattu tradenomi. Enemmistö vastaajista on koulutukseltaan ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneita. Toiseksi eniten vastaajia on suorittanut opistoasteen tai keskiasteen tutkinnon, joka viittaa esimerkiksi merkanttitutkinnon käyneitä. Myös työn ohessa näyttötutkinnon suorittaneita oli vastaajista 13 %, yleisimmät tutkinnot finanssialalla ovat rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinto, johtamisen erikoisammattitutkinto tai sijoituspalvelututkinto. Vastaajien koulutuksen välisen eron pystyy hyvin hahmoittamaan alla näkyvästä kuviosta.

Koulutus



Kuvio 5: Vastaajien koulutustausta

Rivijäsenellä tyypillisin koulutus on keski-asteen merkantti- tai lukiotaustainen tutkinto toteaa Finanssialan keskusliitto uusimmassa 2014 julkaistussa rahoitusalan tasa-arvoraportissaan. Kyselyni perusteella iän ja koulutuksen välinen suhde vahvistaa jokseenkin FK:n kantaa. Miltei 60 % kyselyni perusjoukosta on iältään yli 45 vuotiaita ja heidän koulutustasossaan on eniten (28 %) opistoasteen tai keskiasteen tutkinnon suorittaneita. Ammattikorkeakoulututkinto, lukio ja ammatti- tai erikoisammattitutkinto olivat kolme seuraavaksi suurinta ryhmää noin 20 % osuuksilla kukin. Selvensin asiaa kuvion avulla, mikä näkyy tässä alla.

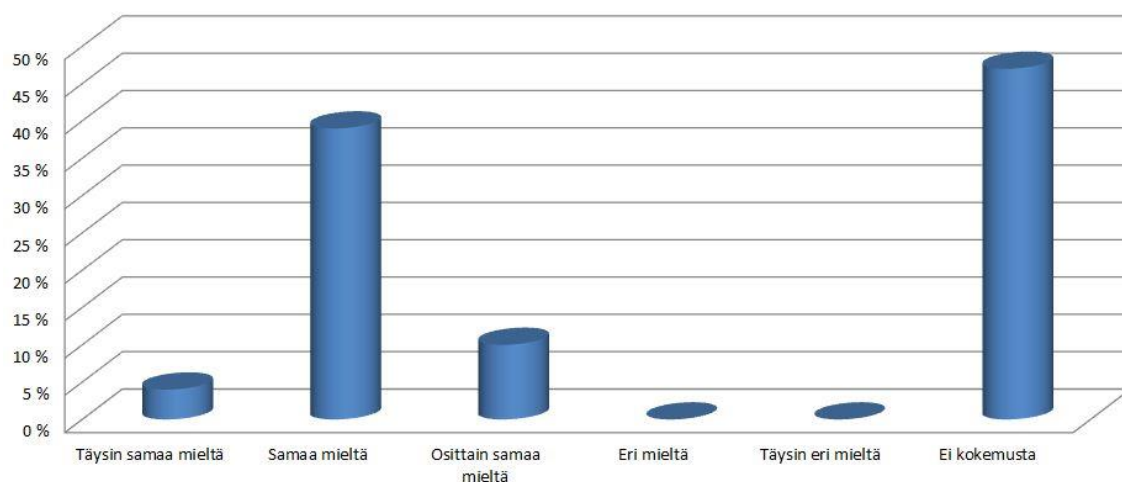


Kuvio 6: Yli 45 vuotiaiden vastaajien koulutus

5.2 Koulutuspäivät ja jäsentapaamiset

Ensimmäisessä varsinaisessa kysymyksessä kartoitettiin yhdistyksen järjestämien koulutuspäivien ja jäsentapaamisten sisältöä. Yhdistys järjestää säännöllisesti jäsenilleen koulutus- ja jäsenpäiviä, missä saa mahdollisuuden ammentaa tietoa ja verkostoitua muiden jäsenten kanssa. Yhteenkuuluvuuden tunnetta ja vertaistukea on myös aina näissä tapahtumissa tarjolla. Kuten kuviosta ilmenee, ettei miltei puolella kyselyyn vastanneista ole kokemusta laisinkaan yhdistyksen järjestämistä tapahtumista, mikä sinänsä on huomiota herättävä tulos. Yli 50 % vastanneista oli sitä mieltä, että koulutukset ja tapahtumat ovat asiakeskeistä olemalla täysin samaa mieltä, samaa mieltä tai osittain samaa mieltä.

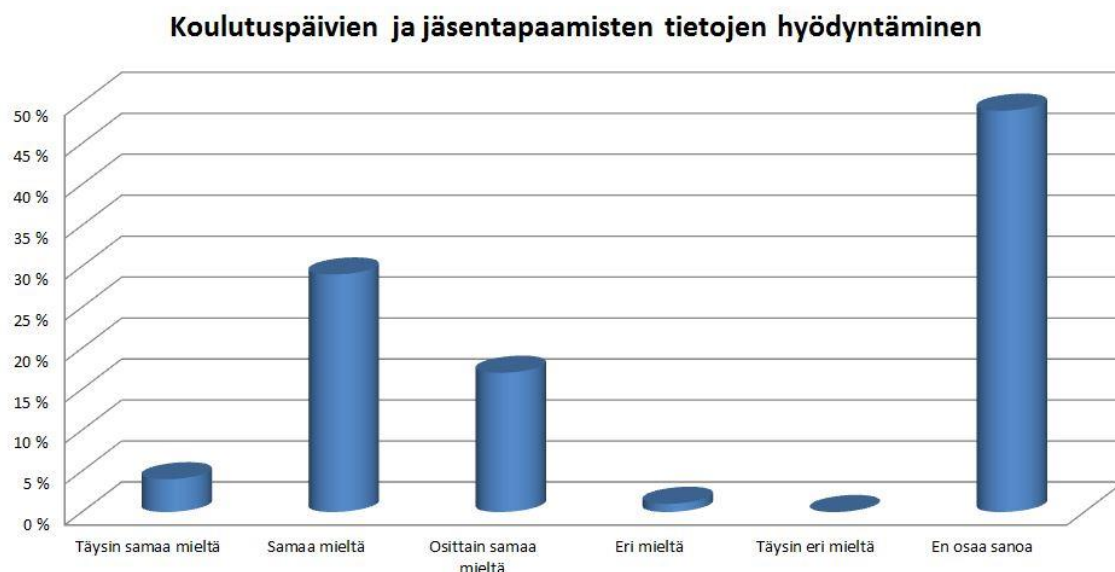
Koulutuspäivien ja jäsentapaamisten asiakaskeisyys



Kuvio 7: Koulutuspäivien ja jäsentapaamisten asiakaskeisyys

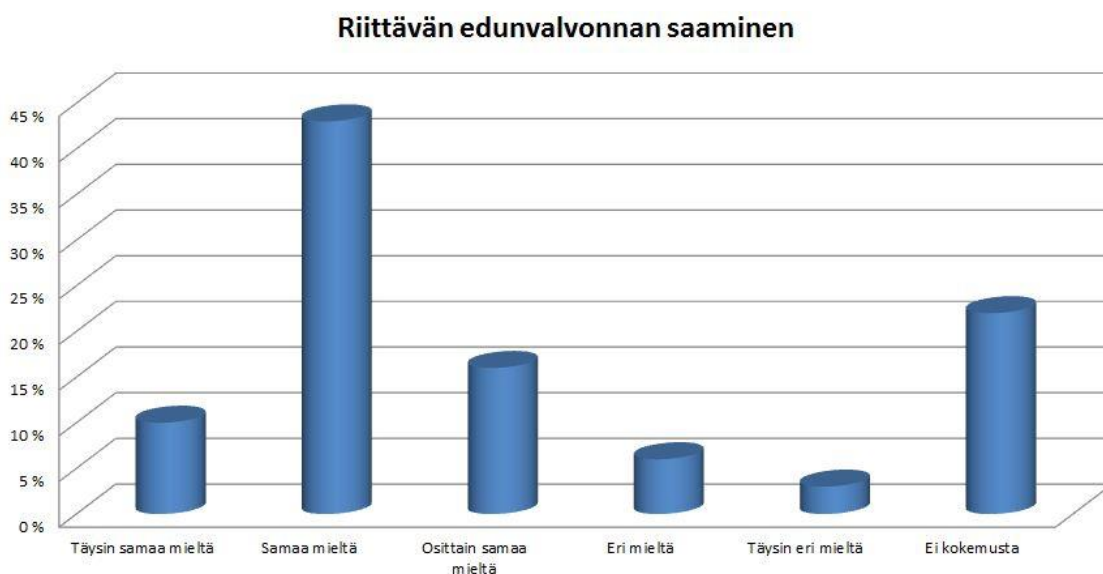
Toisessa kysymyksessä kysyttiin pystyykö vastaajat hyödyntämään yhdistyksen tilaisuuksissa saamia tietoja myöhemmin. Yhdistyksen järjestämistä koulutuksista saa aina mukaan myös materiaalia yleensä sähköisessä muodossa, jotta jäsenet voivat hyödyntää saamansa tiedon myöhemmin. Konkreettista koulutusta kuten ensiapukoulutus tai työhyvinvointikortti ja siitä jäävä oppi on hyödynnettävissä jäsenen omasta takaa. Jäsentapaamisissa esimerkiksi sääntömääräisessä syyskokouksessa on tarkoitus verkostoitua muiden jäsenien kanssa ja vaihtaa kokemuksia sekä tietämystä muun muassa edunvalvonta-asioista.

Koska vajaalla puolella (49 %) vastaajista ei ollut kokemusta tapahtumiin osallistumisesta, niin he eivät osanneet sanoa kyselyssä pystyvätkö he hyödyntämään saamia materiaaleja. Vastaajista puolet oli sitä mieltä, että koulutuksissa ja tapahtumissa saadut tiedot sekä opit pystyy hyödyntämään myöhemmin jossain muussa yhteydessä. Yhdistys pyrkii teemoittamaan vuosittain koulutuspäiviä ja jäsentapahtumia, jotta anti olisi mahdollisimman laajaa ja monipuolista eri jäsenille. Kuvioista voi selkeästi havaita, että suuri osa kyselyyn vastanneista ei osaa sanoa hyötysuhdetta kun ei ole osallistunut yhdistyksen tilaisuuksiin.



Kuvio 8: Koulutuspäivien ja jäsentapaamisten tietojen hyödyntäminen

Edunvalvonnan riittävä saaminen tarvittaessa voisi olla jopa tärkein kaikista kyselyn kysymyksistä, koska edunvalvontaan koko ammattiyhdistystoiminta lähtökohtaisesti perustuu. Tutkimuskysymyksen kannalta tämä vastaus oli myös erittäin tärkeä ja mielenkiintoinen. Kysymyksessä haluttiin saada tietoa, että kokevatko vastaajat saaneensa omalla kohdallaan riittävää edunvalvontaa. Vastaajista 69 % koki saavansa ainakin osittain riittävää edunvalvontaa yhdistyksestä kun sille tarve on ollut, mutta kuten kuvion 10 mukaan käy ilmi yhteensä 9 % vastaajista on eri mieltä tai täysin eri mieltä edunvalvonnan riittävästä saamisesta kohdallaan. Hieman yli 20 % vastaajista ei ole kokemusta edunvalvonnasta.



Kuvio 9: Riittävän edunvalvonnan saaminen

5.3 Osallistuminen ja vaikuttaminen

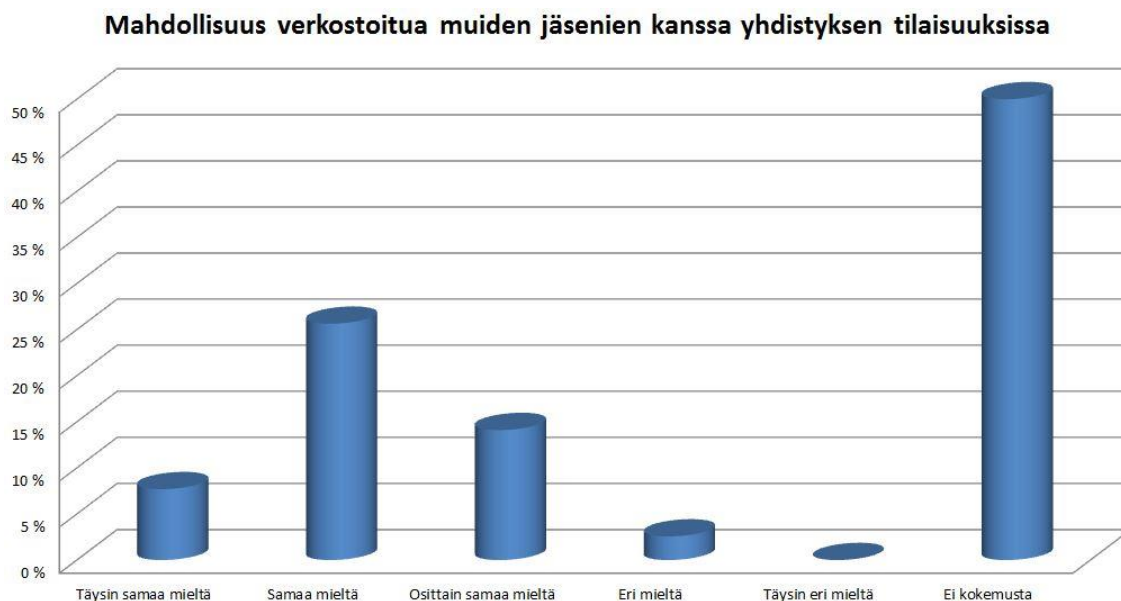
Toisessa kyselyn osassa kysyttiin neljältenä kysymyksenä osallistumista yhdistyksen tapahtumiin kyllä vai ei vastauksena. Yli puolet (54 %) vastaajista on osallistunut tapahtumiin, mutta hieman alle puolet (46 %) eivät olleet. Jos vastaaja rastitti ruudun ettei ole osallistunut tapahtumiin, niin kysyttiin, että onko osallistumatta jättämiselle joku syy. Alla olevan taulukon mukaan kirjasiin ylös osallistumatta jättämisen yleisempiä syitä vastaajilta.

Syy miksi vastaaja ei ole osallistunut yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin	Kuinka moni vastaajista mainitsi asian (vastauksessa jäsenet mainitsivat useamman asian)
Kiire ja ajanpuute	12
Tapahtumat eri paikkakunnalla	6
Ei ole tarvetta	6
Ei ole kiinnostusta / Aihe ei ajankohtainen	4
Aikatauluun ei ole sopinut	4
Ei ole ollut tietoa	2

Taulukko 1: Vastaajien syitä osallistumatta jättämiseen

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin ovatko vastaajat saaneet koulutuspäivillä ja jäsentapahtumissa etsimiään vastauksia heitä askarruttaviin asioihin. Yhdistyksen koulutukset ja tapahtumat painottuvat lähinnä työlainsäädäntöön, edunvalvontaan, työhyvinvointiin ja jaksamiseen, sekä muihin ajankohtaisiin aiheisiin. Yhdistys järjestää tilaisuuksia kysynnän, tarpeen ja tilanteen vaatiessa myös niin sanotusti räätälöidysti. Esimerkiksi jos jossain yhdistyksen edustamassa pankissa tai rahoitusyhtiössä on yhteistoimintaneuvotteluissa monenkin jäsenen lomautus ja irtisanomisuhka päällä, niin yhdistyksen edustaja menee paikanpäälle tapaamaan jäseniä. Tällöin on mahdollisuus kysyä tai jakaa asioita mitkä mielessä ovat. Yli 50 % vastaajista kokivat saaneensa vastauksia tämän kysymyksen perusteella asioihin mitkä heitä askarruttavat. 47 % vastanneista ei ollut aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisesta tilanteesta.

Verkostoitumisen mahdollisuudet muiden jäsenien kanssa yhdistyksen tapaamisissa oli kuudentena kysymyksenä. Hieman alle puolet vastaajista kokee, että heillä on ollut jonkin näköinen mahdollisuus verkostoitumiseen muiden jäsenten kanssa yhdistyksen järjestämissä tilaisuuksissa. Puolella vastanneista ei ollut kokemusta asiasta laisinkaan ja kolme henkilöä koko perusjoukosta vastasi ettei ole ollut mahdollisuutta verkostoitumiseen muiden jäsenien kanssa yhdistyksen tilaisuuksissa.

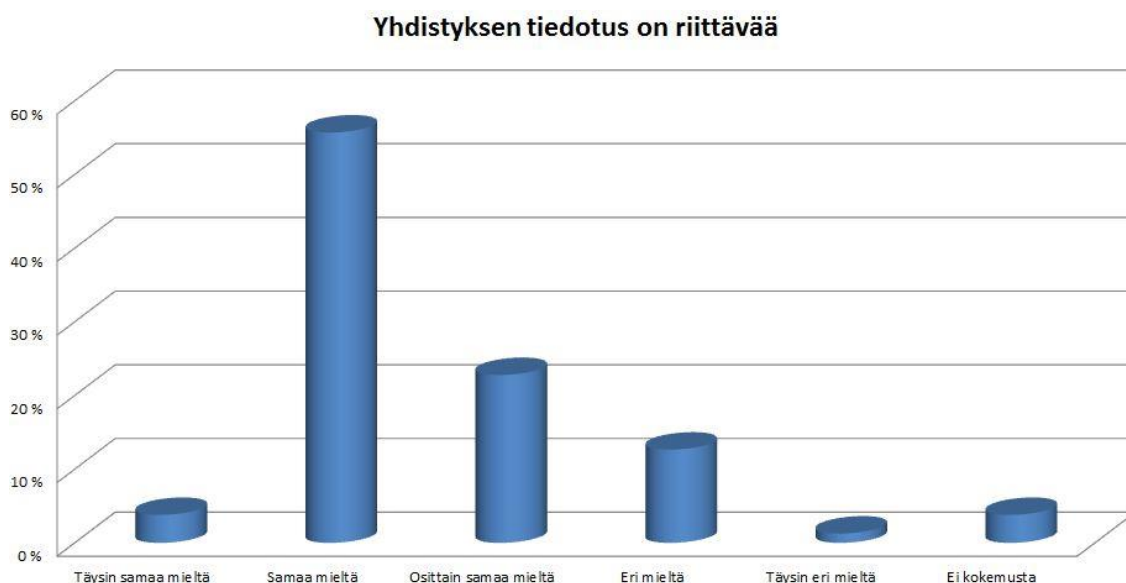


Kuvio 10: Mahdollisuus verkostoitumiseen

Toisen osion viimeisessä kysymyksessä kysyttiin, onko vastaaja osallistumisella pystynyt vaikuttamaan johonkin itseään vaivanneeseen edunvalvonnan asiaan. Yhdistyksen koulutus- tai jäsentapahtumissa on usein mukana myös ulkopuolisten puhujien tai luennoitsijoiden lisäksi ammattiliiton edustaja. Tapahtumissa mukana olevilta asiantuntijoilta voi aina kysyä neuvoa tai tulkintaa johonkin edunvalvonnan asiaan jos sellainen sattuu juuri sillä hetkellä mielessä olemaan. Juuri tästä syystä on yhteisissä tapahtumissa tärkeää käydä ja olla avoimin mielin liikkeellä. Vastaajista 19 % oli omalla osallistumisella pystynyt vaikuttamaan heitä vaivanneeseen edunvalvonnan asiaan, myös 23 % vastaajista oli osittain pystynyt osallistumisen kautta vaikuttamaan asiaan. 53 % vastaajista ei ollut asiasta kokemusta ja loput 5 % ilmoittivat tyytymättömyyttä asiaan.

5.4 Tiedotus ja viestintä

Kolmas osuus kyselystä koostuu yhdistyksen tiedotuksesta ja viestinnästä. Tiedonkulun osalta kysyttiin vastaajien mielipidettä yhdistyksen jakaman tiedotuksen riittävydestä. Vastaajista 60 % on täysin samaa mieltä tai samaa mieltä yhdistyksen tiedotuksen riittävydestä nykyisellään. Osittain samaa mieltä oli vastaajista 23 %. Eri mieltä tai täysin eri mieltä oli yhteensä 14 % vastaajista. Lopuilla 4 % ei ole kokemusta yhdistyksen jakamasta tiedotuksesta, olettaisiin näiden vastaajien olevan suhteellisen uusia jäseniä. Yhdistyksen tiedottamiseen ja sen nykyiseen toimintatapaan ollaan kyselyn mukaan tyytyväisiä.



Kuvio 11: Yhdistyksen tiedotuksen riittävyys

Yhdistyksen kotisivujen kattavuutta kartoitettiin yhdeksännessä kysymyksessä vastaajilta. Jos yhdistyksen Internet sivut eivät olleet vastaajien mielestä tarpeeksi kattavat, niin kysyttiin vapaavastauksella miksi vastaaja mahdollisesti oli eri mieltä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että yhdistyksen kotisivut ovat nykyisellään kattavat. Vaikka vastaajista 4 % oli eri mieltä, niin silti kukaan ei ollut jättänyt vapaaehtoista kommenttia miksi kotisivut mahdollisesti eivät olisi kattavat.



Kuvio 12: Yhdistyksen kotisivujen kattavuus

5.5 Lisäarvoa jäsenyydelle

Kyselyn ensimmäinen vapaavalintainen vastauskenttä toi yhteensä 14 vastausta jäseniltä. Kysymyksellä haettiin vapaita kommentteja siitä mikä asia tai tapahtuma toisi lisäarvoa vastaajalle yhdistyksen jäsenenä. Vapaavalintaiset kommentit antavat yhdistykselle mahdollisuuden kehittää ja parantaa nykyistä toimintaa jäsenlähtöisyyden lähtökohdista katsoen. Olen koonnut lisäarvoa jäsenyydelle vastaajien kaikki kommentit liitteeseen numero 2. Tässä on muutama kommentteissa eniten esille tullut asia:

”Enemmän tapaamisia”

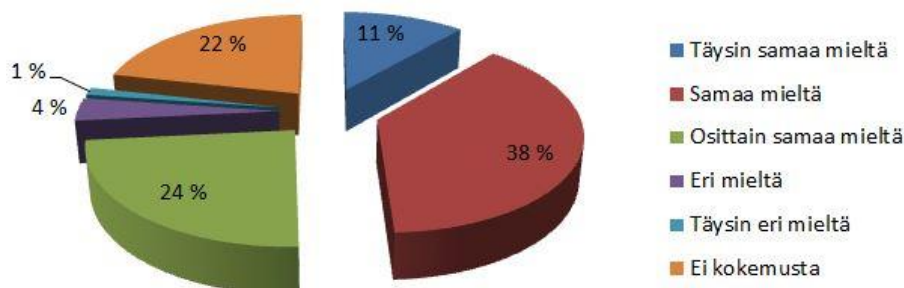
”Enemmän tapahtumia ympäri Suomea, ei ainoastaan Etelä-Suomeen.”

”Vapaamuotoisempia tilaisuuksia, hyviä puhujia -ei niinkään ay-lähtökohtaista vaan työelämäkohtaista.”

”Eritasoiset koulutukset. Lyhyitä iltakoulutuksia jotka toistuisivat syksy- tai kevätkaudella muutaman kerran jotta sopisivat aikatauluihin. Aiheita esim. Palkka, palkkakehitys, työntekijän oikeudet, lyhyet ja määräaikaiset työsuhteet, alan näkymät.”

Kyselyn kysymys numero 11 kertoo onko yhdistys ja sen hallitus helposti lähestyttävä vastaajien mielestä. Vastaajista enemmistö kokee yhdistyksen ja hallituksen helposti lähestyttäväksi. Yhdistyksen toiminnasta alkaen on hallitus pyrkinyt olemaan tarkoituksella erilainen ja rento, tällä on juuri pyritty näyttämään jäsenistölle, että yhdistys on helposti lähestyttävä. Turhaa jäykkyyttä ja virallisuutta yritetään välttää. Toki muun muassa yhdistyksen sääntömääräiset kokoukset, tilintarkastukset ja talousasiat hoidetaan jämakästi sekä sääntillisesti etikettien mukaisesti. Alla kuvion havannoillistama vastauksien jako-osuus.

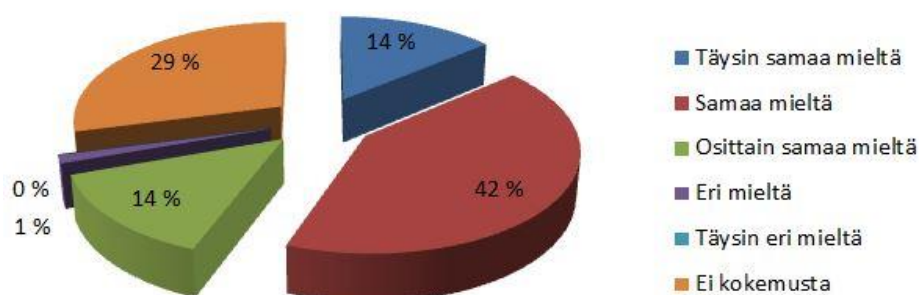
Yhdistys ja hallitus ovat helposti lähestyttäviä



Kuvio 13: Yhdistys ja hallitus ovat helposti lähestyttäviä

Toiseksi viimeisenä kysymyksenä haluttiin kysyä vastaajien mielipidettä yhdistykseltä saatuun tukeen tai apuun. Ensisijaisesti jäsen ottaa aina yhteyttä työpaikan luottamusmieheen tai ammattiliiton aluekeskukseen ja siellä nimettyyn oman alan sopimusala-asiamieheen. Myös ammattiliiton työsuhteopäivystys on jäseniä varten olemassa oleva palvelu. Aina tarvittaessa voi myös ottaa yhteyttä yhdistyksen hallituksen jäseniin, heidän yhteystiedot ovat jokaisen jäsenen saatavilla yhdistyksen kotisivuilla. Yhdistyksen järjestämissä tilaisuuksissa on yleisesti aina hallitus edustettuna, jotta jäsenillä on mahdollisuus saada tukea tai apua tarvitsemaansa asiaan. Reilusti yli puolet vastaajista mieltää saaneensa tarvittavaa tukea tai apua yhdistykseltä, jos sitä on pyytänyt. Kuvio alla näyttää miten eri vastaajat ovat asian kokeneet.

Yhdistykseltä saatu tukea tarvittaessa



Kuvio 14: Yhdistykseltä saatu tuki

Kyselyn viimeisenä kysymyksenä kysyttiin ideoita tai ajatuksia vastaajilta yhdistyksen toiminnan kehittämiseksi. Tämä kohta oli kyselyn toinen vapaavalintainen vastauskenttä ja siihen

saatiin yhteensä 6 vastausta. Yhdistyksen toiminnan kehittämiseen annettiin vastaajilta kommentteja näin:

”Enemmän aluekohtaista toimintaa ja aktivointia kaivataan. Jäsenten alueellinen verkostoituminen saattaisi aktivoida ihmisiä keskustelemaan ajankohtaisista asioista ja toisi yhdistystä lähemmäs jäsentä.”

”Enemmän tiedotusta, ja nopeammassa tahdissa.”

”Vähän vierastan sitä, että ammattiyhdistyksen jäsenmaksuja käytetään vain pienten piirien illanistujaisiin, risteilyihin ja juhlintaan. Mieluummin haluaisin itse vastinetta rahoilleni esim. tiedon jakamisen muodossa.”

”Yhdistyksen varsinaiset jäsenet + varajäsenet, valintaperusteet selkeiksi ja avoimiksi, perustelut jos joku ns. syrjäytetään eli ei enää jatka hallituksessa, vaihtuvuus myös hallituspaikkoihin. Avoimuutta lisää ja valinnat hallituksiin ym. kaikille mahdolliseksi.”

”Parempi tiedotus keskeneräisistä asioista (tieto että neuvottelut ovat käynnissä on tyhjää parempi!)”

”Enemmän paikallisia tapahtumia. Esim. Seinäjoella on useita Pron jäseniä mukaan lukien opiskelijajäsenet.”

6 Johtopäätökset

Tutkimuksen toteutus sujui suhteellisen hyvin, vaikka kyselyn vastausten määrä jäi odotettua pienemmäksi. Tässä luvussa arvioidaan tutkimusta ja hyötyjä tarkemmin, sekä tutkimuksen tulosten vaikutusta yhdistyksen toiminnan kehittämiseen.

6.1 Tutkimuksen arviointi ja luotettavuus

Kyselyyn vastanneet jäsenet ovat yleisesti tyytyväisiä yhdistykseen tapaan toimia ja toteuttaa asioita, toki muutamia asioita tuli esille, jotka ovat huonommin kuin toiset. Kyselytutkimuksen perusteella yllättävää oli, että kaikista vastaajista noin puolet eivät olleet koskaan osallistuneet yhdistyksen koulutuspäiviin tai jäsentapahtumiin. Monessa kyselyn kohdassa tuli ilmi, ettei suurella osalla vastaaja joukosta ollut kokemusta yhdistyksen toiminnasta lainkaan. Tämä on oleellisesti vaikuttanut tutkimuksen tuloksiin. Näin jälkikäteen mietittynä jäi mielestäni yksi oleellinen kysymys vastaajan taustatietoihin liittyen pois tekemästani kyselystä - Kuinka kauan olet ollut yhdistyksen jäsenenä? Tällä olisin saanut syy-seurausyhteyttä sekä

selvyyden, että onko jäsenyyden ajalla tekemistä sen kanssa, ettei miltei puolella vastaajista ollut kokemusta yhdistyksen tapahtumiin osallistumisesta.

Kyselyyn vastanneista yhdistyksen jäsenistä miltei 70 % kokivat saavansa ainakin osittain omalla kohdallaan riittävää edunvalvontaa. Erityisesti samaa mieltä oltiin yhdistykseltä saadusta tuesta ja avusta, myös yhdistys ja sen hallitus koettiin helposti lähestyttäväksi. Yhdistyksen tiedotus on riittävää ja kotisivut ovat kattavat jäsenten mielestä. Yleisesti rahoitusalan jäsenet ovat tyytyväisiä yhdistyksen toimintaan, mutta kehitystä ja selkeyttä eri osa-alueissa kaivataan. Mikä tärkeintä tämän koko työn ja toteuttamani kyselyn myötä, uskon että tutkimuskysymyksiin on saatu vastaus.

Kyselyn tuloksista ilmeni, että vastaajat haluavat yhdistyksen järjestävän enemmän tapaamisia, verkostoitumista ja koulutusta. Vastaajien omalla paikkakunnalla tai sen läheisyydessä on liian vähän aktiivista jäsenoimintaa. Lisäksi aluetoiminnasta oltiin kiinnostuneita. Jäsenet nimesivät useita eri teemoja, jotka olisivat tärkeitä koulutustapahtumien aiheita. Nämä toisivat jäsenien mielestä lisäarvoa RATAS ry:n jäsenyydelle. Tiedotusta ja viestintää toivottiin tehtäväksi enemmän ja useammin. Tutkimuksen tulosten perusteella olen laatinut kehitysehdotuksia yhdistyksen toiminnan parantamiseksi.

Validiteetti ilmaisee kyselyn luotettavuudessa mitattiinko sitä mitä piti ja reliabiliteetti kertoo miten tarkasti mitataan (Vehkalahti 2014, 41). Kysely lähetettiin sähköpostitse ammattiyhdistyksen kaikille rahoitusalan jäsenille ja kyselyyn saatiin 79 vastausta, vastausprosentti oli 10 %. Kyselyn tulosten perusteella ei voida tuloksia yleistää vastausten määrän vähäisyyden takia, mutta toisaalta muun muassa sukupuoli- ja ikäjakauma olivat kyselyssä kohdallaan. Kyselyn tarkasti useampi henkilö ennen kuin se lähetettiin sähköpostitse jäsenille, joten voidaan olettaa kysymyksien olleen ymmärrettäviä ja selkeitä. Kyselyn vastaukset antavat yhdistyksen toiminnalle suuntaa kehittää ja parantaa nykyisiä toimintatapoja.

Jos kysely tehtäisiin toistamiseen, niin ei varmuudella osata sanoa pienen vastausmäärän perusteella toistuvatko vastaajien tulokset. Tutkimuksen tuloksiin vaikuttaa suuresti se, että suhteellisen suurella osalla vastaajia ei ole kokemusta tai tietoja yhdistyksen aikaisemmasta toiminnasta. Kyselytutkimuksessa on aina riski, että tutkija tarkoittaa kysymykset toisella tapaa, kuin miten vastaaja ne ymmärtää. Nämä seikat vaikuttavat tutkimuksen laadun osalta sen pätevytyteen. Kysymykset näyttävät minulle hyvin selkeiltä ja yksiselitteisiltä, mutta vastaaja ei välttämättä asiaa näe samasta näkökulmasta kuin tutkija.

6.2 Kehitysehdotukset

Vapaavalintaiset tekstikentät toivat lisärvoa jäsenyydelle ja ajatuksia yhdistyksen toiminnan kehitykseen kiitettävän monelta vastaajalta. Juuri tämä toi tärkeää yksilöityä tietoa, joka tulisi huomioida yhdistyksen toiminnassa. Molemmissa vapaissa tekstikentissä toistuivat samat asiat. Useissa kommentteissa toivottiin enemmän tapaamisia, verkostuitumista ja koulutusta. Vastaajien omalla paikkakunnalla tai sen läheisyydessä on liian vähän aktiivista jäsenoimintaa ja aluetoimintaa kaivataan. Vastaajat nimesivät useita eri teemoja mitkä olisivat koulutuspäivien- tai iltojen aiheina tulevaisuudessa, nämä aiheet toisivat heidän mielestään lisäarvoa heidän jäsenyydelle. Tiedotusta ja viestintää oli toivottu enemmän ja nopeammassa tahdissa. Myös hallitustoimintaan tuli yhdeltä kyselyyn vastanneelta kommentti, että sen toivottaisi olevan enemmän läpinäkyvää.

Vastaajilta tulevan palautteen pohjalta tulisi kehittää ammattiliiton aluetoimistojen ja yhdistyksen välillä niin, että aluekeskukset järjestäisivät maanlaajuisesti aluetoiminnan kautta enemmän tilaisuuksia jäsenille. Tilaisuudet voisivat olla arkisinkin työpäivän päätteeksi, niin se ei verottaisi aikaa liiaksi viikonlopuista ja vapaa-ajasta. Yhdistyksen ja jäsenistön tiedonkulkua pitäisi pyrkiä parantamaan ja vastaamaan enemmän nykypäivää. Yhdistyksen tulisi olla aktiivisempi omilla jäsensivuilla ja sosiaalisessa mediassa. Vaikka yhdistyksen tapaamisiin tai koulutuksiin ei kaikki jäsenet aina pääse osallistumaan, niin voisi tilaisuuksien materiaalit ja muistio tapahtumasta olla kaikkien jäsenien nähtävillä yhdistyksen jäsensivuilla.

6.3 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Opinnäytetyöni oli tutkimus jossa kartoitettiin jäsenten mielipiteitä yhdistyksen toiminnan tyytyväisyydestä sekä edunvalvonnasta ja sen riittävydestä. Yhdistys on jäsenmäärältään suhteellisen pieni, mutta sitäkin tärkeämpi yhdistystoiminta perustuu juuri jäseniin ja heidän tarpeisiin. Jäsenille tuotetaan palveluita ja niiden sisältöön tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Tekemäni tutkimuksen pohjalta on nyt tieto jäsenten tyytyväisyydestä yhdistyksen toimintaan ja sen nykyisiin palveluihin.

Hyvä ja luonnollinen jatkotutkimus tästä olisi yhdistyksen toimintapojen kehittäminen kyselyyn vastanneiden jäsenien vastauksien perusteella. Tutkimusta voisi jatkaa tekemällä yhdistykselle toimintasuunnitelman palveluiden parantamiseksi ja niiden kehittämiseksi. Miten ja millä työkaluilla yhdistys voisi kehittää toimintaa jäsenlähtöisemmäksi? Mitä uusia palveluja tulisi tuottaa ja miten vanhoja tulisi päivittää? Miten ja millä keinoilla yhdistys saisi nykyistä jäsenmäärää kasvatettua?

Lähteet

Kirjalliset lähteet

- Grönroos, C. 2009. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. 4. painos. Juva: WS Bookwell.
- Halila, H. & Tarasti, L. 2011. Yhdistysoikeus. 4. uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto.
- Helander, M. & Nylund, M. 2012. Palkka työstä AY-liike ja edunvalvonnan uudet muodot. Helsinki: Into Kustannus.
- Kananen, J. 2008. Kvantti, Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Korkman, O. & Arantola, H. 2009. Arki, Eväitä uuteen asiakaslähtöisyyteen. Juva: WS Bookwell.
- Loimu, K. 2013. Yhdistystoiminnan käsikirja. 6. uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät - Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.
- Paanetoja, J. 2009. Työoikeus tutuksi. Helsinki: Edita Prima.
- Paasolainen, S. 2007. Osaava yhdistys. Jyväskylä: Gummerus.
- Perkka-Jortikka, K. 2004. Näin bailaa AY-liike. Helsinki: WSOY.
- Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Sähköiset lähteet

- Ammattiliitto Pro ry. 2014. Viitattu 3.10.2014.
<http://www.proliitto.fi/tama-on-pro>
- Ammattiliitto Pro ry. 2012. Ammattiliitto Pron koulutuspoliittiset linjaukset. Viitattu 26.10.2014. <http://www.proliitto.fi/tama-on-pro/lausunnot-ja-kannanotot/koulutuspoliittiset-lausunnot>
- Finanssialan keskusliitto. 2014. Rahoitusalan tasa-arvoraportti 2014. Viitattu 30.11.2014. http://www.fkl.fi/materiaalipankki/tutkimukset/Dokumentit/Rahoitusalan_tasa-arvoraportti-2014.pdf
- Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry. 2014. Viitattu 14.11.2014.
<http://www.ratasry.fi/>
- Toimihenkilökeskusjärjestö STTK. 2014. Työelämän ABC. Viitattu 15.9.2014.
<http://www.sttk.fi/wp-content/uploads/2013/10/Tervetuloa-tyoelamaan-opas.pdf>
- Toimihenkilökeskusjärjestö STTK. 2014. Uutiset. Viitattu 16.10.2014.
<http://www.sttk.fi/2014/05/15/vahva-aikuiskoulutus-tie-tuottavuuteen-ja-pidempiin-tyouriin/>
- Työ- ja elinkeinoministeriö. 2013. Työolobarometri - Syksy 2013. Viitattu 29.10.2014.
http://www.tem.fi/files/40839/TEMjul_32_2014_web_09092014.pdf

Julkaisemattomat lähteet

Mäkelä, M. 2014. Sopimusalavastaavan sähköpostihaastattelu 5.12.2014. Ammattiliitto Pro ry. Helsinki.

Nousiainen, R. 2014. Koulutuspoliittisen asiantuntijan sähköpostihaastattelu 20.11.2014. Ammattiliitto Pro ry. Helsinki.

Palmu, P. 2014. Hallituksen puheenjohtajan sähköpostihaastattelu 12.12.2014. Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry. Helsinki.

Haastattelut

Mäkelä, M. Sopimusalavastaava. 5 - 8.12.2014. Ammattiliitto Pro ry. Helsinki. Tekijä Johanna Suomi. Muistiinpanot tekijän hallussa.

Palmu, P. Hallituksen puheenjohtaja. 11 - 12.12.2014. Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry. Helsinki. Tekijä Johanna Suomi. Muistiinpanot tekijän hallussa.

Kuvat

Kuva 1 mukailtu: Keskusliitto muodostuu jäsenliitosta. Jäsenliitto muodostuu yhdistyksestä. Jäsenet ovat jäsenliittojen jäseniä (Loimu 2013, 31).	8
Kuva 2: Ammatillinen järjestäytyminen Suomessa (Työ- ja elinkeinoministeriö, työolobarometri 2013).	10
Kuva 3: Kaksi palvelun laatu-ulottuvuutta (Grönroos 2009,103).	19

Kuviot

Kuvio 1: Vastaajien sukupuolijakauma	24
Kuvio 2: Vastaajien ikähaarukka	24
Kuvio 3: Vastaajien asuinpaikka	25
Kuvio 4: Vastaajien asema työmarkkinoilla	25
Kuvio 5: Vastaajien koulutustausta	26
Kuvio 6: Yli 45 vuotiaiden vastaajien koulutus	27
Kuvio 7: Koulutuspäivien ja jäsentapaamisten asiakeskeisyys	28
Kuvio 8: Koulutuspäivien ja jäsentapaamisten tietojen hyödyntäminen.....	29
Kuvio 9: Riittävän edunvalvonnan saaminen	29
Kuvio 10: Mahdollisuus verkostoitumiseen	31
Kuvio 11: Yhdistyksen tiedotuksen riittävyys	32
Kuvio 12: Yhdistyksen kotisivujen kattavuus.....	32
Kuvio 13: Yhdistys ja hallitus ovat helposti lähestyttäviä	34
Kuvio 14: Yhdistykseltä saatu tuki	34

Taulukot

Taulukko 1: Vastaajien syitä osallistumatta jättämiseen.....	30
--	----

Liitteet

Liite 1 Jäsenkysely	44
Liite 2 Lisäarvoa jäsenyydelle vastaajien kommentit	49

Liite 1 Jäsenkysely

Sähköpostin saateviesti

Hyvä vastaanottaja,

Viimeisen neljän vuoden hallitustyöskentely Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry:ssä on antanut minulle nyt mahdollisuuden opiskelujen kautta perehtyä entistä syvemmin yhdistyksen päätehtävään, eli jäsenien edunvalvontaan.

Olen päivätyöni ohella myös liiketalouden tradenomiopiskelija Laurea-ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä RATAS ry:n rahoitusalan jäsenien edunvalvonnasta.

Osallistumalla tutkimukseeni autat yhdistystä saamaan hyvin arvokasta tietoa jäsenien edunvalvonnasta ja jäsenyyden laadusta. Tutkimuksen kautta yhdistys saa myös ajankohtaista tietoa toiminnan laadusta ja sen mahdollisista kehittämistarpeista.

Antamasi vastaukset käsittelen luottamuksellisesti ja tutkimuksen tulokset raportoidaan ehdottomasti niin, ettei niistä pysty tunnistamaan jäsenien henkilöllisyyttä. Tutkimuksen tulokset esitellään myöhemmin yhdistyksen yhteisessä jäsentilaisuudessa.

Voit vastata lyhyeen kyselyyn 27.10-9.11.2014 välisenä ajankohtana. Alla linkki kyselyyn

<https://elomake3.laurea.fi/lomakkeet/9692/lomake.htm>

Ystävällisin terveisin,

Johanna Suomi

johanna.suomi@laurea.fi

Puhelin 045 131 6900

Lomakkeen nimi: Jäsenkysely Rahatalouden ammattilaiset RATAS ry:n rahoitusalan jäsenille

Alkuteksti: Kysely on avoinna 27.10-9.11.2014 välisenä ajankohtana

TAUSTATIEDOT

Sukupuoli

() Nainen

() Mies

Ikä

() 18-24

() 25-29

- ☐ 30-34
- ☐ 35-39
- ☐ 40-44
- ☐ yli 45

Asuinpaikka

- ☐ Etelä-Suomi
- ☐ Länsi-Suomi
- ☐ Itä-Suomi
- ☐ Pohjois-Suomi
- ☐ Lapin alue
- ☐ Ahvenanmaa

Asema työmarkkinoilla

- ☐ Työelämässä
- ☐ Perhevapaalla
- ☐ Opintovapaalla
- ☐ Työtön (työttömyyskassa)
- ☐ Joku muu, mikä?

Koulutus

- ☐ Kansakoulu tai peruskoulu
- ☐ Opistoasteen tai keskiasteen tutkinto (esim. merkantti)
- ☐ Ammattikoulu
- ☐ Ammatti- tai erikoisammattitutkinto (esim. rahoitus- ja vakuutusalan ammattitutkinto)
- ☐ Lukio
- ☐ Ammattikorkeakoulututkinto (esim. tradenomi)
- ☐ Ylempi ammattikorkeakoulu
- ☐ Alempi yliopistotutkinto (esim. kandidaatti)
- ☐ Ylempi yliopistotutkinto (esim. maisteri)
- ☐ Joku muu

Jos sinulla on luottamusasema, niin mikä se on

- ☐ Pääluottamusmies, luottamusmies, neuvotteleva luottamusmies, luottamusvaltuutettu
- ☐ Työsuojelevaltuutettu
- ☐ Joku muu, mikä?

KOULUTUSPÄIVÄT JA JÄSENTAPAAMISET

1 Onko koulutuspäivien ja jäsentapaamisten sisältö asiakeskeistä?

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Ei kokemusta

2 Voitko hyödyntää koulutuspäivien ja jäsentapaamisten tietoja myöhemmin?

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ En osaa sanoa

3 Oletko saanut omalla kohdallasi riittävää edunvalvontaa?

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Ei kokemusta

OMA OSALLISTUMINEN JA VAIKUTTAMINEN

4 Oletko osallistunut yhdistyksen järjestämiin koulutuspäiviin tai jäsentapaamisiin?

- ☐ Kyllä
- ☐ En

Jos et ole osallistunut, niin miksi? _____

5 Oletko saanut koulutuspäivillä ja jäsentapahtumissa etsimiäsi vastauksia?

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Ei kokemusta

6 Onko sinulla ollut mahdollisuus verkostoitua muiden jäsenien kanssa yhdistyksen tilaisuuksissa?

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Ei kokemusta

7 Oletko pystynyt osallistumisella vaikuttamaan johonkin sinua vaivanneeseen edunvalvonta asiaan?

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Ei kokemusta

YHDISTYKSEN TIEDOTUS JA VIESTINTÄ

8 Yhdistyksen jakama tiedotus nykyisellään on riittävää?

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Ei kokemusta

9 Yhdistyksen Internet sivut / kotisivu on kattava?

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Ei kokemusta

Jos olit eri mieltä, niin miksi? _____

LISÄARVOA JÄSENYYDELLE

10 Mikä asia tai tapahtuma yhdistyksessä toisi lisäarvoa sinulle jäsenenä? Sana on vapaa!

11 Onko yhdistys ja sen hallitus helposti lähestyttävä?

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Ei kokemusta

12 Oletko saanut yhdistykseltä tukea tai apua jos olet sitä pyytänyt?

- ☐ Täysin samaa mieltä
- ☐ Samaa mieltä
- ☐ Osittain samaa mieltä
- ☐ Eri mieltä
- ☐ Täysin eri mieltä
- ☐ Ei kokemusta

13 Onko sinulla ideoita tai ajatuksia yhdistyksen toiminnan kehittämiseksi? Sana on vapaa!

Lopputeksti: Kaikki vastaukset tullaan käsittelemään luottamuksellisesti, kiitos vastauksistasi.

Liite 2 Lisäarvoa jäsenyydelle vastaajien kommentit

"Täsmäkoulutukset henkilöstöedustajan roolissa ja verkostoitumismahdollisuudet muiden henkilöstöedustajien kanssa. Jäsentapahtumat ovat olleet tähänkin asti lisäarvoa tuottavia sopivassa suhteessa asiaa ja virkistystä."

"Työelämään liittyvät ajankohtaiset yhteiskunnalliset asiat. Eläkeuudistus ja sen vaikutukset eri-ikäisille työntekijöille. Suomen taloudellinen tilanne ja sen vaikutukset työllisyyteen tilastojen valossa. Rahoitusalan työllisyysnäkymät Suomessa. Suurten suomalaisten rahoitusalan yritysten henkilöstömäärien kehitys. Suurten suomalaisten rahoitusalan yritysten outsourcing-toimenpiteet."

"Säännölliset vähintään kerran 3 kuukaudessa pääluottamusmieskokoukset, johon pääsisi KAIKKI pääluottamusmiehet riippumatta siitä, onko yrityksessä jäseniä vähän tai paljon. Tällä tavalla yhteishenkeä + tiedon jakoa saataisiin levitettyä. Toiminta liitossa on liian sisään-päin kääntynyttä, aina samat ihmiset pääsevät kokouksiin tai matkoille ja monet jäävät ulkopuolelle."

"Jäsenmaksu on erittäin kallis suhteessa saatuihin etuihin."

"Parempi tiedotus asioista joista neuvotellaan työnantajan kanssa."

"Järjestyminen tuo tietysti turvaa, mikä on ainoa syy jäsenyydellä. Aatepuolella vierastan liittotoimintaa ja pidän erittäin tuomittavana, että jäsenvaroja käytetään tulemaan aattelelista, vasemmistolaista, politiikkaa, joka on lähes täysin omaa arvomaailmaa vastaan. Asiaan tulisi puuttua lainsäädännöllisin keinoin."

"Enemmän tapaamisia"

"Huomattavasti selkeämmät jäsensivut, nyt tiedon hakeminen on haasteellista."

"Enemmän tapahtumia ympäri Suomea, ei ainoastaan Etelä-Suomeen."

"Oikeiden caseien esittely ja niistä nousevat periaatteet ja ratkaisumallit."

"Vapaamuotoisempia tilaisuuksia, hyviä puhujia -ei niinkään ay-lähtökohtaista vaan työelämäkohtaista."

"Kohtuullisen uutena jäsenenä tuntuu siltä, että tiedonhankinta on paljon omalla vastuulla. Toivoisin aktiivisempaa viestintää jäsenien suuntaan. Tilaisuuksista kyllä tulee tietoa, mutta aikataulullisista syistä en pääse tällä hetkellä osallistumaan. Jospa näiden tilaisuuksien materiaali vaikka tulisi jälkikäteen tiedoksi muillekin?"

"Eritasoiset koulutukset. Lyhyitä iltakoulutuksia jotka toistuisivat syksy- tai kevätkaudella muutaman kerran jotta sopisivat aikatauluihin. Aiheita esim. Palkka, palkkakehitys, työntekijän oikeudet, lyhyet ja määräaikaiset työsuhteet, alan näkymät."

"Yhteen kokoontuminen on aina kannatettava asia. Meillä, jotka emme ole pankin tai perintäalan ihmisiä, ei aina kohtaa samat ongelmat. (kirjanpitoala) Liiton tilaisuudet kuitenkin luovat meidän yhteisömme sisälle tiukkaa yhteenkuuluvuutta. (kokoonnumme tietenkin muutoinkin kuin liiton kuvioissa keskenämme: lähinnä kirjanpitäjät)"